

Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Denise Cruz Bento

A Felicidade no trabalho. Um estudo no setor farmacêutico.

Coimbra, dezembro de 2020



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Denise Cruz Bento

Felicidade no trabalho.
Um estudo no setor farmacêutico

Projeto submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão Empresarial, realizado sob a orientação do Professor António Calheiros.

Coimbra, dezembro de 2020

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

PENSAMENTO

“Ser feliz não é uma sorte, nem é ausência de problemas. É viver com sentido, com coragem, construindo um futuro e dando futuro.”

(Padre) Vasco Pinto de Magalhães

DEDICATÓRIA

A ti Manuel. Começaste esta viagem na minha barriga, terminei-a contigo nos braços.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, pelo apoio incondicional, pelo exemplo de dedicação absoluta ao trabalho e pelas palavras certas nas horas mais incertas.

Aos meus avós, pelo exemplo de vida que representam e pelos valores que me transmitiram.

À minha irmã, pela confiança que sempre colocou em mim, pelos momentos de descontração no cansaço e no desânimo e por mais mil e um motivos.

Ao Pedro, confidente das minhas incertezas e inseguranças, por ter sido um companheiro exemplar de mais uma jornada.

Ao Professor António Calheiros, pela orientação exímia e por ser um exemplo de sabedoria, dedicação, profissionalismo e sucesso que vou ter sempre presente.

RESUMO

Este trabalho analisa a felicidade no local de trabalho dos farmacêuticos portugueses e a relação entre a felicidade no trabalho, o desempenho e o *burnout*.

Os dados foram recolhidos através de um questionário e obteve-se uma amostra de 561 farmacêuticos, divididos entre as várias regiões do país e as várias áreas de exercício da profissão.

Os resultados indicam que a felicidade no trabalho está positivamente relacionada com a felicidade geral. Verificou-se também correlação entre felicidade no trabalho, *burnout* e desempenho.

Palavras-chave: Felicidade no trabalho, desempenho, *burnout*, farmacêuticos

ABSTRACT

This work analyses pharmacists' happiness in the workplace and the relation between their happiness, their performance and burnout.

Data was collected via survey, and the sample comprises 561 pharmacists from the various regions of the country and the various professional paths for pharmacists.

Results show positive relation between the pharmacists' happiness at work and subjective well-being. There was also found correlation between happiness at work, burnout and performance.

Keywords: Happiness at work, performance, burnout, pharmacists

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
1 Revisão da literatura – conceitos essenciais	5
1.1 Felicidade e bem-estar subjetivo	5
1.1.1 Felicidade Hedónica e Eudaimónica.....	7
1.2 Felicidade no trabalho	9
1.2.1 Antecedentes da Felicidade no Trabalho	11
1.2.2 Impactos da Felicidade no Trabalho	12
1.3 Trabalho e exaustão (<i>burnout</i>)	14
1.3.1 Dimensões do burnout	15
1.3.2 Fatores associados ao <i>burnout</i>	16
2 ESTUDO EMPÍRICO.....	18
2.1 Objetivos da investigação e hipóteses.....	18
2.1.1 Objetivos.....	18
2.1.2 Hipóteses.....	18
2.2 Metodologia	21
2.2.1 Procedimentos.....	21
2.2.2 Instrumentos de Medida.....	23
3 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	26
3.1 Caracterização da amostra.....	26
3.2 Confiabilidade dos instrumentos de medição	29
3.3 Teste das hipóteses	31
3.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	37
4 CONCLUSÃO	41

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
APÊNDICES	Erro! Marcador não definido.
APÊNDICE 1. TÍTULO DO APÊNDICE 1.....	Erro! Marcador não definido.
ANEXOS	54
ANEXO 1	55
ANEXO 2	67
ANEXO 3	69

ÍNDICE DE FIGURAS E TABELAS

Figura 1: Felicidade Hedónica e Eudaimónica	8
Figura 2: Dimensões do <i>burnout</i>	16
Figura 3: Idade	26
Figura 4: Habilitação Literárias	27
Figura 5: Exercício da Profissão	27
Figura 6: Anos de Experiência.....	28
Figura 7: Zona do país	28
Tabela 1: Comparação da fiabilidade da escala de Burnout em diversos estudos.....	25
Tabela 2: Fiabilidade da escala Felicidade no Trabalho.....	30
Tabela 3: Fiabilidade da escala Desempenho	30
Tabela 4: Fiabilidade da escala <i>Burnout</i>	31
Tabela 5: Correlação entre as variáveis Felicidade Subjetiva e Felicidade no Trabalho	32
Tabela 6: Correlação entre as variáveis género, experiência, idade e área com a felicidade no trabalho e a felicidade subjetiva.....	33
Tabela 7: Comparação de valores médios de felicidade consoante a área de exercício da profissão.....	34
Tabela 8: Correlação entre as variáveis desempenho e a felicidade no trabalho.....	34
Tabela 9: Correlação entre as variáveis idade, área profissional e região e as dimensões do burnout.....	35
Tabela 10: Valores médios de <i>burnout</i> consoante a área de exercício da profissão.....	36
Tabela 11: Valores médios de <i>burnout</i> consoante a região	36
Tabela 12: Correlação entre as variáveis desempenho e felicidade no trabalho com o burnout	37

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

BES – Bem-estar Subjetivo

BEP – Bem-estar Psicológico

FIB – Felicidade Interna Bruta

ONU – Organização das Nações Unidas

PME's – Pequenas e Médias Empresas

ISCTE-IUL – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – Instituto
Universitário de Lisboa

MBI – Maslach Burnout Inventory

INTRODUÇÃO

O interesse pelas questões relacionadas com a saúde, bem-estar e felicidade tem aumentado, verificando-se um incremento do número de estudos publicados sobre estas temáticas nas mais diversas áreas de atividade humana (Kalmijn, 2010). Ana Dantas (2015) refere que, em 2008, na página da *World Database of Happiness*, era possível contabilizar 5671 artigos científicos dedicados ao tema da felicidade e em 2013, o número de artigos aumentou para cerca de 7250. Na plataforma *online B-on* se pesquisarmos os termos “*Happiness*” e “*well-being*” existem mais de 360000 artigos dedicados ao tema cujo título engloba estas duas palavras. Em consonância com o interesse pelo estudo da felicidade, existem hoje revistas científicas dedicadas exclusivamente à publicação de estudos interdisciplinares sobre felicidade. São alguns exemplos: o *Journal of Happiness Studies*, a revista *International Journal of Happiness and Development*, ou a revista *Journal of Happiness and Well-Being*. Deste modo, são evidentes os sinais da crescente importância social e académica da felicidade.

Dentro desta temática, a felicidade no trabalho tem sido bastante explorada nas últimas décadas (Ribeiro, Lopes, Fernandes, & Diniz, 2020). A felicidade no local de trabalho é fundamental para melhorar a produtividade em qualquer organização, pois as pessoas felizes são naturalmente as pessoas que se preocupam com a qualidade do trabalho que desenvolvem e, portanto, são mais produtivas e mais eficientes (Ribeiro et al., 2020). Charles Henri DiMaria, Chiara Peroni e Francesco Sarracino (2019) concluíram no seu estudo, que engloba uma amostra de 20 países europeus, que a satisfação com a vida gera ganhos significativos de produtividade. Esses resultados confirmam a evidência de uma associação positiva entre as variáveis de interesse encontradas ao nível individual e da empresa, e apoiam a ideia de que promover o bem-estar subjetivo não é apenas desejável *per se*, mas é benéfico para maior produtividade e melhoria dos países.

Vários estudos têm procurado perceber o que potencia a felicidade no trabalho. Juan López e Isidro Fierro (2015) estudaram os fatores determinantes da felicidade dos administradores de um grupo farmacêutico do Equador e concluíram que o fator mais preponderante para a felicidade é o bem-estar psicológico (BEP) e que indicadores como a saúde, acesso a educação, atividades culturais e equilíbrio entre trabalho e vida pessoal são os que têm menores níveis de satisfação. Os fatores que afetam a felicidade

dos trabalhadores de pequenas e médias empresas da Tailândia foi objeto de estudo para Kemakorn e Orapin (2011). Estes autores aplicaram questionários a 300 trabalhadores de PME's tailandesas e concluíram que o relacionamento, qualidade de vida no trabalho e a liderança são os fatores que influenciam de forma mais evidente a felicidade no trabalho. No entanto, não existem muitos trabalhos de investigação sobre felicidade, bem-estar e desempenho dos trabalhadores portugueses.

Diante da concorrência crescente no mundo dos negócios e do ambiente de trabalho pela excelência no funcionamento de indivíduos, de grupos e de instituições, as organizações têm-se interessado em valorizar os seus colaboradores e criar as condições necessárias para o seu bom desempenho e satisfação (Coutinho, 2014). Segundo Tamayo (2004), um trabalhador passa grande parte do seu dia no seu local de trabalho e esse tempo é fundamental para a construção e para o desenvolvimento do bem-estar pessoal e da felicidade. Assim sendo, o papel profissional que desempenha passa a ser parte integrante da sua identidade pessoal e o trabalho passa a estar relacionado com a valorização pessoal e autoestima do indivíduo. Por consequência, os trabalhadores têm vindo a valorizar as organizações que reconhecem o valor dos seus colaboradores e que os apoiam e compreendem a importância da felicidade no local de trabalho (C. M. F. L. Pereira, 2014). Assim sendo, se empregados mais felizes são mais criativos, resilientes, física e mentalmente mais saudáveis e produtivos (Pincheira & Garcés, 2018) é de crer que ambientes organizacionais psicologicamente saudáveis podem constituir uma forte vantagem competitiva das organizações. Amorim e Campos (2002) afirmam mesmo que o sucesso da organização pode estar nos indivíduos que a integram, se estes trabalharem com felicidade *“podem contribuir para o posicionamento estratégico da empresa no mercado onde atua”*.

O sector farmacêutico, sendo um sector altamente regulamentado e muito dependente do poder político, não é exceção. Segundo o Centro de Estudo e Avaliação em Saúde (Cefar), da Associação Nacional de Farmácia (ANF), que acompanha o desenrolar da crise nas farmácias portuguesas, nos últimos seis anos, o país registou um aumento de 262,3% no número de insolvências e um aumento de 154,4% no número de penhoras. Em dezembro de 2012, 241 farmácias estavam nessas condições. Em dezembro de 2018, esse número chegou a 675, o que equivale a 23,2% de todo o setor em Portugal. Foi especialmente após 2017 que as alterações políticas ocorreram e são alguns exemplos: a perda da exclusividade da propriedade das farmácias pelos farmacêuticos,

as margens de lucro, a redução administrativa dos preços dos medicamentos genéricos e não genéricos e a alteração das regras de preços de medicamentos (Costa, 2014). Além disso, foi introduzido em 2013 o preço de referência, que tem gerado uma redução progressiva do preço participado pelo Estado (António, Martins, & Batel, 2015). Mais recentemente, a falta de medicamentos tornou-se outra dura realidade para as farmácias portuguesas. Segundo um estudo sobre o impacto da indisponibilidade do medicamento no cidadão e no sistema de saúde publicado pelo Cefar em maio de 2019, o volume total de medicamentos em falta nas farmácias portuguesas voltou a crescer em 2018, cerca de 32% a mais do que em 2017. Ao longo de todo o ano de 2018, faltaram mais de 64 milhões de unidades. Somente em dezembro, foram reportadas cerca de seis milhões de embalagens em falta por 1938 farmácias. Assim, no decorrer das últimas décadas foram inúmeras as alterações no paradigma deste setor, que podem influenciar a felicidade e o bem-estar dos envolvidos.

As situações de excessivas exigências energéticas e de recursos emocionais e físicos poderão levar à perda de motivação e a sentimentos de fracasso, ou seja, ao *burnout* (Christina Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). O *burnout* relaciona-se negativamente com a satisfação e *performance* dos trabalhadores (Laštovková et al., 2018). Um estudo realizado em 2013 a profissionais de saúde portugueses (médicos e enfermeiros), concluiu que 21,6% deste profissionais sofre de *burnout* moderado e que 47,8% de *burnout* elevado (Marôco et al., 2016). Apesar do crescente interesse pelas questões relacionadas com a prevenção do *burnout* e de existirem alguns estudos realizados em Portugal com classes profissionais como bombeiros, médicos e enfermeiros não existe nenhum estudo que avalie ou relacione o *burnout* dos farmacêuticos com o desempenho e a felicidade no trabalho. Na verdade, apesar do número de farmacêuticos a exercer a profissão em Portugal estar em franco crescimento, dados disponibilizados pela Ordem dos Farmacêuticos apontam que em 2015 existiam mais 7100 profissionais ativos quando comparados com dados de 2000, escasseiam estudos que se dediquem a esta classe. Um dos poucos estudos encontrados foi um estudo da Ordem dos Farmacêuticos realizado pelo Observatório da Empregabilidade no Setor Farmacêutico em parceria com a Plataforma Ensino-Profissão e publicado em fevereiro de 2019 onde foi avaliado a satisfação global com a profissão e onde se conclui que cerca de 67% dos inquiridos considera-se muito satisfeito.

Surge, assim, a questão de partida para o presente trabalho:

Qual o nível de felicidade no local de trabalho dos farmacêuticos portugueses?

Para responder a esta questão, o presente trabalho está estruturado da seguinte forma: inicia-se com o capítulo da revisão da literatura onde são explorados os conceitos-chave de felicidade e bem-estar subjetivo, felicidade no trabalho e exaustão no trabalho; o segundo capítulo prende-se com o estudo empírico onde são apresentados os objetivos da investigação, hipóteses a testar e também a metodologia, nomeadamente, no que diz respeito aos procedimentos e questionários utilizados; no terceiro e último capítulo, são apresentados e discutidos os resultados obtidos; posteriormente, em forma de conclusão, são discutidas as limitações do estudo, contribuições para a gestão e algumas perspetivas futuras.

1 Revisão da literatura – conceitos essenciais

Neste capítulo irão ser apresentados os conceitos fundamentais envolvidos no estudo realizado, descritas as principais teorias da felicidade organizacional e analisados os estudos mais relevantes na área.

1.1 Felicidade e bem-estar subjetivo

O estudo e definição do conceito de felicidade é um tema transversal no tempo. Talvez pela sua complexidade, a felicidade já despertava interesse de filósofos como Sócrates, Aristóteles e Platão na Antiga Grécia (Bendassolli, 2007) e continua a ser alvo de um vasto e crescente número de estudos (Kalmijn, 2010)(Dantas, 2015). Alguns países, incluindo os Emirados Árabes Unidos e o Butão, estão atualmente a promover várias iniciativas de felicidade para se tornarem num “país feliz” e, talvez, influenciar a sua produtividade (Benuyenah & Pandya, 2020). Para além disso, existem também organismos oficiais de recolha de dados estatísticos (Better life Index; Well-being indicators do Office for National statistics; Gallup; Eurobarómetro) que reúnem informação sistemática sobre o bem-estar das populações e incluem indicadores como a avaliação subjetiva das condições de vida (satisfação com a vida) (Dantas, 2015). Deste modo, é expectável que a avaliação da felicidade constitua um indicador do funcionamento geral da sociedade, apoiando a tomada de decisão e permitindo tanto o planeamento como a avaliação do impacto de medidas públicas sobre a forma como as pessoas percecionam a sua vida. A introdução destes indicadores traduz uma resposta a mudanças sociais que vão no sentido do aumento da importância social atribuída à felicidade (Dantas, 2015).

No âmbito académico-científico, o termo felicidade tem sido traduzido por bem-estar subjetivo (BES). O conceito científico de bem-estar ganha particular importância desde que a Organização Mundial de Saúde definiu saúde, não apenas por meio de parâmetros médicos físicos, mas de forma mais ampla, incluindo a perspetiva biopsicossocial do bem-estar (Dutschke, Jacobsohn, Dias, & Combadão, 2019). O estudo do BES tem crescido de forma bastante evidente nas últimas décadas e ocupa especialistas de várias áreas (Diener, Oishi, & Tay, 2018). Assim, BES tem sido concebido como o estudo

científico da felicidade (Scorsolini-Comin & Santos, 2010). Estudos sobre emoções e BES descobriram que: a) as pessoas experienciam emoções de forma contínua, b) as emoções são avaliadas e facilmente classificadas em positivas e negativas e, c) a maior parte das pessoas considera ter emoções positivas a maior parte das vezes (Diener & Lucas, 2000). Importa ainda referir que o bem-estar subjetivo é avaliado pela perspetiva do próprio sujeito, tratando-se da sua avaliação acerca das suas próprias experiências e não de uma avaliação por indicadores externos (Siqueira & Padovam, 2008). Diener reforça a mesma ideia dizendo que o BES envolve não só avaliações das pessoas, mas também das suas próprias vidas. Para além dessas avaliações, abrange julgamentos cognitivos e reflexivos como satisfação com a vida e respostas emocionais à vida em termos de emoções positivas e agradáveis *versus* emoções desagradáveis e negativas (Diener et al., 2018). No mesmo artigo, o autor refere ainda que pesquisas indicam que BES é benéfico para a saúde e longevidade, relações sociais e cidadania, desempenho no trabalho e resiliência.

A felicidade, enquanto constructo, engloba uma multiplicidade de significados o que justifica, em parte, o facto do seu estudo nem sempre ser linear e consensual nem a sua definição ser objetiva e clara (Averill & More, 1993). Vic Benuyenah e Bharti Pandya (2020) afirmam ainda que o conceito de felicidade não pode ser definido universalmente, experimentado coletivamente ou medido cientificamente. Também vista como uma componente da satisfação com a vida e das emoções positivas, a felicidade prediz resultados desejáveis da vida em vários domínios (Cohn, Fredrickson, Brown, & Conway, 2009). A felicidade é descrita ainda como um conceito subjetivo, sendo definido por perspetivas pessoais e culturais diferentes de sociedade para sociedade (Fidelis, Fernandes, & Tisott, 2018).

Schueller e Seligman (2010) propõem três abordagens distintas para explicar a felicidade: emoções positivas e prazer; envolvimento; e significado. As pessoas cujas vidas conjugam estes três aspetos seriam as mais satisfeitas, embora os autores refiram que é o envolvimento e o significado que têm maior preponderância na satisfação com a vida.

Recentemente, especialistas da área comportamental focaram atenções não na definição do que deve ser uma vida boa, mas nos fatores que levam as pessoas a vivenciar subjetivamente as suas vidas como importantes e recompensadoras (Diener et al., 2018).

De acordo com Hosie e Sevastos (2009) o grande interesse pelo estudo da Felicidade está a ser gerado em duas áreas distintas da ciência: a economia e a psicologia. Um marco histórico na comunhão entre estas duas áreas foi em 2012 quando o Prémio Nobel da Economia foi atribuído ao Professor e Psicólogo Daniel Kahneman pela investigação “círculo vicioso hedónico”, que explica o motivo para o dinheiro poder comprar a felicidade mas não continuar a manter as pessoas felizes.

Podemos assim afirmar que a psicologia positiva vem conferir legitimidade e relevância à atenção dada à felicidade e a outros estados positivos (Fisher, 2010). A psicologia positiva estuda os fundamentos psicológicos do bem-estar e da felicidade, bem como os pontos fortes e virtudes humanas (Seligman, 2002). Segundo este autor a psicologia positiva assenta em três pilares: experiências subjetivas positivas (bem-estar, prazer, autorrealização, felicidade); traços individuais psicológicos positivos (talentos, valores, virtudes) e instituições positivas (família, escola, comunidade, educação, religião).

1.1.1 Felicidade Hedónica e Eudaimónica

Quando abordamos a temática do estudo e investigação da felicidade deparamo-nos com duas abordagens distintas da felicidade: a perspetiva hedónica e a perspetiva eudaimónica.

A perspetiva hedónica foca-se mais na felicidade em si e define o bem-estar em termos de obtenção de prazer (*hedonê* em grego) e evitar a dor (Peterson, Park, & Seligman, 2005). A felicidade é o conjunto dos momentos hedónicos que a pessoa experimenta. É associado a esta vertente da felicidade, que surge na década de 70, o conceito de BES que engloba uma dimensão cognitiva mais associada à satisfação com a vida e uma dimensão emocional associada a sentimentos positivos em detrimento dos negativos (Diener, Oishi, & Lucas, 2002).

A perspetiva eudaimónica foca-se no significado da vida e nos sentimentos quando a pessoa se move em direção à autorrealização para que possa desenvolver as suas potencialidade e conferir propósito à vida, ou seja, define o bem-estar em termos de grau de plenitude do indivíduo (Ryan & Deci, 2001). É associado a esta vertente da

felicidade, que surge na década de 80, o conceito de bem-estar psicológico (BEP) (Freire, Zenhas, Tavares, & Iglésias, 2013). Neste campo, Ryff (1989) identifica seis dimensões psicológicas: autoaceitação, relações positivas com os outros, autonomia, domínio do meio, propósito de vida e crescimento pessoal.

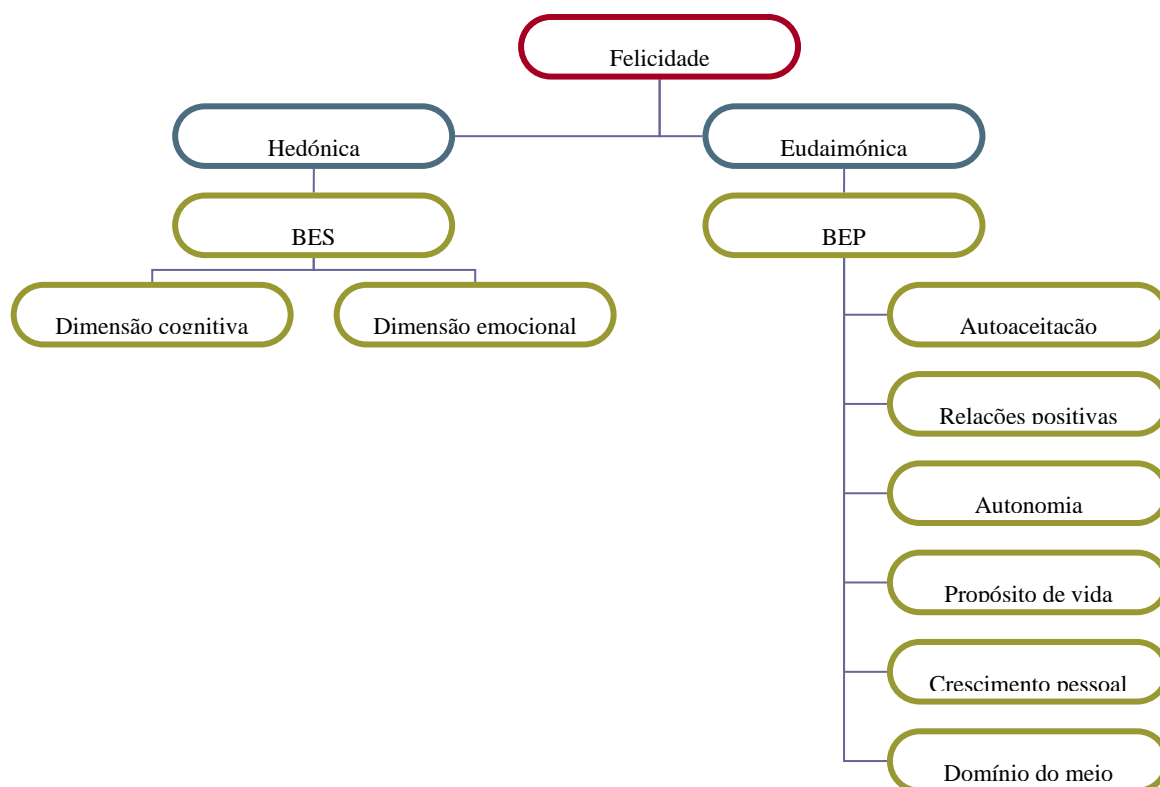


Figura 1: Felicidade Hedónica e Eudaimónica

Segundo Ryan & Deci (2001), as visões hedónica e eudaimónica da felicidade deram origem a diferentes focos de pesquisa e a um conjunto de conhecimentos que divergem em certas áreas mas que se complementam noutras. No sentido de uma abordagem convergente das duas perspetivas Delle Fave et al. (2011), realizaram um estudo com adultos de vários países, incluindo Portugal, onde procuraram integrar as duas vertentes do bem-estar. Para isso, desenvolveram o *Eudaimonic and Hedonic Happiness Investigation*. Este instrumento permitiu recolher informação diferenciada sobre ambas as perspetivas mas também permitiu demonstrar que os construtos da felicidade, da satisfação com a vida (hedónica) e do significado (eudaimónica) apresentam uma relação positiva entre si.

1.2 Felicidade no trabalho

O conceito de felicidade no local de trabalho é um conceito que está intrinsecamente relacionado com outros conceitos como a satisfação no local de trabalho e o envolvimento profissional dos trabalhadores (Fisher, 2010). Ainda segundo Fisher (2010), o conceito de felicidade considera dimensões como a participação dos profissionais e compromisso positivo com a organização e com a sua função.

A felicidade no trabalho aparece, segundo alguns autores, associada à temática da psicologia positiva. Estudos no âmbito da psicologia positiva defendem que pessoas felizes e que apresentem estados positivos tendem a ser bem-sucedidas no local de trabalho (Avey et al., 2010). Esta premissa é sustentada pela ideia de que não é o sucesso que promove a felicidade no trabalho, mas é a felicidade dos trabalhadores que determina o seu sucesso.

De facto, existem dados empíricos que confirmam que as organizações que consideram a felicidade dos seus colaboradores exibem melhor desempenho, resultados económicos mais estáveis, menores índices de rotatividade e maior envolvimento e compromisso entre os seus colaboradores (Coutinho, 2014; Cunha et al., 2018; DiMaria et al., 2019; C. M. F. L. Pereira, 2014). A felicidade no trabalho aparece assim como um fator crítico de sucesso das organizações. Cada vez mais o ser humano tem sido visto como património valioso das organizações e é crescente o número de empresas que adotam medidas que visam reconhecer a importância da capacidade laboral associada à integralização de características comportamentais que possam promover a felicidade. Este caminho favorece não só o desenvolvimento humano como a conquista da posição competitiva da organização (Amorim & Campos, 2002). Fisher (2010) identificou que algumas empresas promoviam ambientes felizes conquistando resultados e desempenhos mais elevados. A autora designou estas organizações de “Empresas Felizes” e enumerou as características comuns: 1- apresentam culturas apoiantes e baseadas no respeito; 2 - proporcionam lideranças competentes a todos os níveis; 3- proporciona aos seus membros um tratamento justo, segurança de trabalho e reconhecimento; 4- organizam o trabalho de forma que este seja interessante e motivador; 5 - facilitam a aquisição e o desenvolvimento de competências; 6- selecionam as pessoas de acordo com a sua adequação ao trabalho e à organização; 7- trabalham essa adequação através de práticas de indução e socialização; 8- reduzem os pequenos incómodos diários e procuram aumentar os fatores de satisfação; 9-

persuadem os seus membros de que é possível trabalhar em ambientes não ideais, ou seja, lidam com a ideia de que as instituições não são perfeitas; 10- adotam práticas de gestão de alto desempenho.

Baker, Greenberg e Hemingway realizaram alguns estudos de caso e referem que numa organização feliz os profissionais são mais criativos e têm maior capacidade para se adaptarem à mudança. Segundo estes autores os líderes incentivam um ambiente que fomenta a colaboração, cooperação e responsabilidade; é promovido o trabalho em equipa; há um compromisso de todos com a visão e missão da organização; há respeito entre todos os colaboradores, os empregados têm confiança entre si e confiam na organização; a alegria é considerada fundamental para o êxito da organização e os empregados são corretos e sinceros com clientes e colegas (Baker, Greenberg, & Hemingway, 2006).

A felicidade no trabalho contribui de forma inequívoca para a felicidade em geral (Gavin & Mason, 2004). Segundo estes autores, determinado individuo pode ser mais ou menos feliz consoante é mais ou menos feliz no trabalho que desempenha. Apesar de ser indiscutível a relação existente entre a felicidade no trabalho e a felicidade no geral a direção desta relação de causa-efeito não é consensual na comunidade científica (Weziak-Bialowolska, Bialowolski, Sacco, VanderWeele, & McNeely, 2020). Weziak-Bialowolska (2020), estudou a relação entre diferentes aspetos fundamentais do bem-estar na vida em geral e no trabalho e verificou que as relações de causalidade podem ser recíprocas ou unidireccionais.

Para Lyubomirsky *et al*, o sucesso de um individuo feliz reside em dois fatores fundamentais. Um deles é que pessoas felizes têm com frequência estados emocionais positivos e manifestam uma disposição maior para trabalhar ativamente na procura de novas metas e objetivos e o outro é que pessoas felizes apresentam um conjunto de recursos e competências que foram definindo e construindo com base em experiências passadas agradáveis e positivas (Lyubomirsky, King, & Diener, 2005).

Achor (2012) relaciona a felicidade laboral com o potencial de cada trabalhador afirmando que a felicidade no trabalho é a alegria sentida quando nos esforçamos para alcançar o nosso potencial e que ocorre ao longo do caminho e não somente quando percebemos que essa meta foi alcançada. Segundo Chiumento (2007) existem três pilares fundamentais para a felicidade no trabalho: as boas relações laborais, o

desenvolvimento da carreira e a valorização do trabalhado. Na mesma linha de pensamento Seligman (2002) afirma que as pessoas se sentem felizes no local de trabalho quando demonstram prazer, se sentem comprometidas, têm bons relacionamentos, pertencem a algo maior e realizam os seus próprios objetivos. Para Saenghiran (2013), felicidade no trabalho é ter sentimentos de prazer, experiências afetivas positivas, bons sentimentos, satisfação e sentir que a vida profissional tem um significado. Segundo Dutschke (2019), a felicidade no trabalho pode ser considerada como um referencial, considerando que o profissional está satisfeito com o trabalho e vivencia emoções positivas com frequência como alegria em detrimento de emoções negativas com pouca frequência como a tristeza. Ainda segundo este autor a felicidade no trabalho depende de cinco fatores: autorrealização, trabalho em grupo e organizacional, alcance de metas, liderança, sustentabilidade e equilíbrio trabalho/família.

A felicidade dos trabalhadores portugueses tem sido estudada principalmente a nível académico. Catarina Pereira (2014) dedicou-se ao estudo da felicidade no local de trabalho dos professores universitários do ISCTE-IUL concluindo que estes apresentam um nível de felicidade positivo. Sara Cunha (2018) estudou a felicidade e o *engagement* no trabalho nos cuidados de saúde primários tendo por amostra 279 profissionais de saúde de dois agrupamentos de Centro de Saúde e verificando que 52.5% são felizes ou bastante felizes. Miguel Coutinho (2014) analisou a felicidade no trabalho de 130 colaboradores de várias empresas e concluiu que a felicidade influencia positivamente a produtividade e a motivação.

1.2.1 Antecedentes da Felicidade no Trabalho

Entre as diversas causas da felicidade no trabalho, é possível identificar um conjunto de elementos que, segundo os diversos autores, mais contribuem para esse fim. Segundo Fisher (2010), a felicidade pode ser influenciada por fatores ambientais da organização e também pela disposição e a interação da pessoa em determinada situação. Após vários estudos da literatura o autor afirma que existem evidências de aspetos nas organizações que conduzem à satisfação no trabalho, compromisso organizacional, entre outras formas de felicidade. Para além dos fatores ambientais, as pessoas possuem traços estáveis que influenciam as suas reações afetivas e comportamentais nas organizações.

A satisfação no trabalho depende do grau de coesão entre a personalidade do indivíduo e os contribuintes ambientais da organização. Os traços podem ser valores, necessidades, atitudes ou personalidade que são relativamente estáveis num espaço de tempo e que determinam de certa forma as reações e comportamentos nas organizações (Fisher, 2010). Outra variável que interfere com a felicidade no trabalho é a percepção dos colaboradores da sua relação com a organização e a percepção do seu relacionamento com os seus colegas (Muchinsky & Monahan, 1987). Segundo estes autores existem dois tipos de ajustamentos: suplementar e complementar. O suplementar verifica-se quando o colaborador apresenta traços semelhantes ao dos colegas e o complementar verifica-se quando o colaborador apresenta traços que possam ser complementados com outros já existentes na organização.

A cultura tem influência direta na forma como cada profissional procura ser feliz (Dutschke, 2013). Para identificar fatores e variáveis que contribuem para a felicidade, Dutschke (2013) realizou um estudo pioneiro em Portugal com uma amostra de cerca de 970 colaboradores de empresas de diferentes setores de atividade. Nesse estudo foram colocadas 3 questões: O que necessito para estar feliz? O que necessito para estar feliz na organização? O que necessito para estar feliz na função? Da análise dos resultados o autor conclui que os trabalhadores inquiridos se sentem mais felizes como indivíduos (5,1 em 7) do que como profissionais e que, por sua vez, a felicidade na função (4,9 em 7) tem maior expressão do que a felicidade organizacional (4,7 em 7). Para além disso, este estudo identificou como fatores críticos para a felicidade na organização e na função: reconhecimento, possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional e ambiente de trabalho. A remuneração, apesar de referida como fator importante, não foi considerada preponderante para a felicidade.

1.2.2 Impactos da Felicidade no Trabalho

A felicidade no trabalho está intrinsecamente relacionada com a produtividade e lucratividade, todavia, descobrir o que faz as pessoas felizes e criar as condições ideais no local de trabalho é um grande desafio (Campaniço, 2012). A autora afirma ainda que a promoção da felicidade ou do bem-estar do empregado no trabalho é um bem intrínseco para o qual todos os *stakeholders* da organização devem trabalhar.

A felicidade no trabalho pode refletir-se sobre o trabalhador a nível da saúde e qualidade de vida. A nível da saúde verifica-se que trabalhadores satisfeitos com o seu desempenho e cargo apresentam níveis de felicidade mais elevados o que leva a uma melhor qualidade de saúde e menor causa de doenças físicas e mentais (Daryanto, 2014). Os sentimentos de felicidade estão relacionados com níveis mais reduzidos de *stress*, o que ajuda a enfrentarem adversidades no local de trabalho e a serem mais proativos e a criarem relações sociais produtivas (Rego, 2009). Diener (2018), reforça ainda que o melhor desempenho dos indivíduos mais felizes reflete-se na cidadania organizacional na ajuda de colegas e também na realização de trabalho para além do que a função exige. Para além disso, os trabalhadores felizes destacam-se por variadíssimas razões das quais: menor rotatividade no trabalho, menor absentismo, níveis de criatividade mais elevados e maior resiliência (Diener et al., 2018).

O objetivo da investigação do comportamento organizacional tem sido a procura por uma relação entre satisfação no trabalho e o desempenho associado (Fisher, 2003).

Segundo Silverblatt (2010), trabalhadores que não se consideram felizes com o seu trabalho têm um custo de milhões de dólares na economia dos Estados Unidos, principalmente pela perda de produtividade. O absentismo de um colaborador apresenta custos adicionais para a organização (Ferreira, Neves, & Caetano, 2001). A satisfação com o trabalho leva a um bem-estar com a vida pessoal, devido à generalização das emoções vividas no local de trabalho o que gera um melhor clima social na organização e aumentar a produtividade dos colaboradores (Rego, 2009). Para além disso, verifica-se que trabalhadores satisfeitos manifestam frequentemente uma predisposição para apoiar os seus colegas de forma voluntária (Ferreira et al., 2001).

Wright e Bonett (2007), concluíram no seu estudo que os trabalhadores têm mais tendência para a rotatividade no trabalho quando apresentam níveis reduzidos de bem-estar psicológico e satisfação no trabalho.

Segundo Hosie e Sevastos (2009), têm sido feitas inúmeras pesquisas sobre a felicidade, otimismo e traços de carácter positivos no âmbito da felicidade no trabalho. Os autores defendem que o que impulsiona este interesse crescente pelo tema é o facto do sucesso das organizações depender da *performance* dos seus gestores e da sua capacidade para atingir e manter níveis elevados de *performance* no trabalho individual. Hosie e Sevastos (2009) referem ainda que uma diminuição de desempenho causa graves

problemas nas organizações uma vez que dificulta a capacidade para gerar riqueza e, assim sendo, indicadores de desempenho, como a felicidade, são fundamentais para o sucesso.

Quando os trabalhadores não estão satisfeitos com a organização ou com a função que desempenham isso pode desencadear um estado extremo de cansaço a nível psicológico e emocional conhecido por síndrome de *burnout* que afetará a sua produtividade (Ferreira et al., 2001).

1.3 Trabalho e exaustão (*burnout*)

Se traduzirmos a palavra de origem inglesa *burn-out* ou *burnout* significa “queimar até à exaustão”. O termo foi proposto pela primeira vez pelo professor e psicanalista Herber Freudenberger depois de o constatar em si mesmo e em colegas de trabalho. Segundo o psicanalista, *burnout* é um estado de exaustão mental e física causada pela vida profissional que indica um conjunto de sinais e sintomas associados ao colapso físico e emocional (Freudenberger, 1974). A exaustão emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal são os sintomas mais frequentes do *burnout*, o que poderá levar à perda de motivação e a sentimentos de fracasso (Christina Maslach & Jackson, 1981). Em tais situações, existe a discrepância entre os esforços realizados e os resultados obtidos, que não correspondem às expectativas do indivíduo (Almeida, 2012).

O *burnout* é uma síndrome psicológico, caracterizada por elevada exaustão emocional, elevada despersonalização e baixa realização profissional, que conduz à erosão dos valores pessoais, profissionais e de saúde (Marôco et al., 2016). A síndrome de *burnout* inicia-se no momento em que o indivíduo substitui o significado e a fascinação que o trabalho exerce sobre si por sentimentos de cansaço, aborrecimento e pouca, ou nenhuma, realização profissional (Christina Maslach & Jackson, 1981).

O foco social do *burnout*, a sólida base de pesquisa referente à síndrome e a sua ligação específica com o domínio do trabalho contribuem de maneira distinta e valiosa para a saúde e o bem-estar das pessoas (Christina Maslach et al., 2001).

No contexto laboral da atualidade, é comum registarem-se em indivíduos de todos os setores profissionais queixas de cansaço e mau funcionamento global, resultado da sua experiência laboral e das suas intrincadas ligações às restantes áreas da sua vida

(Menezes, 2015). Segundo dados da Associação de Psicologia da Saúde Ocupacional no ano de 2016, 17,3% dos trabalhadores portugueses estavam em *burnout* sendo que em 2008 eram 9% e em 2013 o registo era de 15%. Podemos assim concluir que o *burnout* está a aumentar na sociedade portuguesa.

1.3.1 Dimensões do burnout

O *burnout* é uma resposta a longo prazo de fatores crónicos desencadeadores de *stress* emocionais e interpessoais no trabalho e é definido pelas três dimensões: exaustão emocional, despersonalização ou cinismo e baixa realização profissional ou ineficácia no trabalho (Christina Maslach & Jackson, 1981).

Segundo Maslach (2003), a exaustão emocional é considerada o principal sintoma de *burnout* e está relacionada com sentimentos de esgotamento emocional no trabalho, devido à presença de sobrecarga no trabalho e de conflitos sociais. Existe o sentimento de que o indivíduo não terá energia suficiente para enfrentar o dia-a-dia no trabalho. Geralmente, esta dimensão está exposta com sentimentos de solidão, raiva, irritabilidade, desesperança, tensão, depressão, intolerância, preocupação, distanciamento afetivo, para além de suscetibilidade para patologias como tensão muscular, distúrbios do sono, náuseas e cefaleias (Trigo, Teng, & Hallak, 2007).

A despersonalização ou cinismo são reações negativas ou insensivelmente excessivas com as pessoas presentes no trabalho ou que fazem parte dele. Esta dimensão ocorre no momento em que o indivíduo começa a tratar as pessoas do local de trabalho (clientes e colegas) e a organização de forma distante, impessoal e hostil (Christina Maslach, 2003).

Por último, a falta de realização no trabalho é caracterizada por um declínio nos sentimentos de eficácia e competência, no qual o indivíduo se autoavalia de forma negativa, sentindo-se insatisfeito com seu desempenho profissional, como também, frustrado em relação aos ganhos pessoais obtidos através do seu trabalho (Christina Maslach, 2003). Nesta dimensão também há uma diminuição da capacidade do indivíduo interagir com os demais.

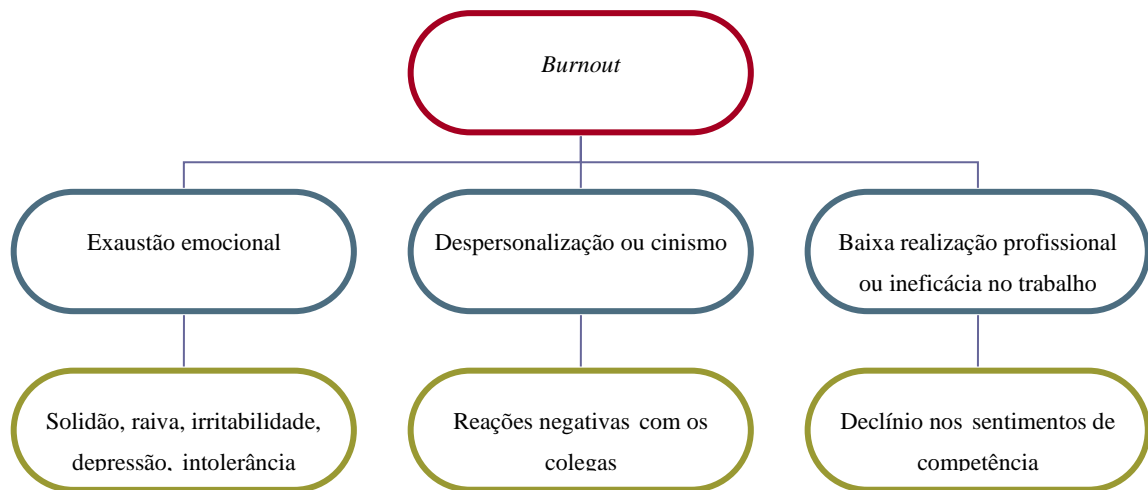


Figura 2: Dimensões do *burnout*

1.3.2 Fatores associados ao *burnout*

O diagnóstico de *burnout* é realizado com base numa conceção sociopsicológica, na qual as dimensões que configuram a síndrome (exaustão emocional, cinismo e baixa realização profissional) são influenciadas por outros fatores como por exemplo: pelas características do indivíduo em associação às características do trabalho e do ambiente da organização e da sociedade (Postay, 2013).

Em relação às características individuais, os estudos apontam para uma maior predisposição para o desenvolvimento da síndrome indivíduos com um estilo passivo e reação defensiva diante de situações stressantes, baixa autoestima, pouca autoconfiança e reduzida tolerância à frustração. Indivíduos pessimistas, controladores e obsessivos também figuram como mais propensos ao desenvolvimento de *burnout* (Vladut & Kallay, 2010). Em relação às características demográficas não são verificadas diferenças significativas entre homens e mulheres. No entanto, verifica-se que indivíduos solteiros tendem a desenvolver com mais frequência a síndrome do que os casados e que a severidade dos sintomas tende a diminuir com o aumento da idade. Da mesma forma, os indivíduos com filhos apresentam menores níveis de *burnout* do que os que não possuem filhos (Codo & Vasques-Menezes, 1999; Postay, 2013; Vladut & Kallay, 2010).

Todavia, embora seja irrefutável a importância das características dos indivíduos, esta variável tem um peso menor no desenvolvimento de *burnout* quando comparada com outras (Christina Maslach et al., 2001).

Em relação às características do trabalho, os estudos apontam para uma maior predisposição para *burnout* dos profissionais dos serviços humanos (C. Santos, Pereira, & Carlotto, 2010). Os profissionais que contactam de forma direta, prolongada e com algum envolvimento emocional com o público-alvo, como por exemplo os profissionais de saúde, apresentam maiores índices de *burnout* (Marôco et al., 2016).

No que diz respeito aos fatores organizacionais associados ao *burnout*, Maslach e Leiter (2008) enumeram: sobrecarga de trabalho e horários, falta de autonomia, falta de reconhecimento, normas institucionais rígidas, pouca qualidade nas relações interpessoais, conflitos frequentes, sentimento de iniquidade nas relações laborais, comunicação ineficiente, competitividade exacerbada, pouca participação nas decisões organizacionais, impossibilidade de subir na carreira e/ou melhorar a remuneração, ambiguidade relativamente ao papel a desempenhar no cargo, reduzido nível de controlo das atividades que realiza, dificuldades no trabalho em equipa, sentimentos de insegurança em relação ao cargo.

Carlotto e Palazzo (2006), destacam ainda que os fatores organizacionais se podem dividir em três níveis: micro, meso e macrossociais. Os fatores microsociais dizem respeito às características específicas da profissão, o comprometimento e os relacionamentos interpessoais, os mesosociais estão relacionados com as políticas e diretrizes da organização e os macrossociais englobam as políticas governamentais e tendências globais.

Também se relacionam os níveis de *burnout* com o suporte social que o indivíduo dispõe e concluem que pessoas que relatam experiências sociais gratificantes, percecionadas como um suporte sólido, apresentam scores mais baixos de *burnout* (Vladut & Kallay, 2010).

2 ESTUDO EMPÍRICO

2.1 Objetivos da investigação e hipóteses

2.1.1 Objetivos

O presente estudo pretende compreender o nível de felicidade no trabalho dos farmacêuticos portugueses, nomeadamente, nas dimensões bem-estar económico, ambiental, infraestrutural e democrático e de que forma é que a felicidade no trabalho se relaciona com as variáveis desempenho e *burnout*.

Para responder a esta questão, e com base na revisão da literatura efetuada, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Perceber de que forma as dimensões da felicidade no trabalho se relacionam com o bem-estar subjetivo
- Compreender a relação entre a felicidade no trabalho e o nível de exaustão (*burnout*) destes profissionais de saúde
- Entender de que forma se relaciona a felicidade no trabalho com o desempenho na profissão de farmacêutico
- Verificar eventuais diferenças no nível de felicidade no local de trabalho consoante as áreas de trabalho (hospital, indústria, farmácia comunitária).

2.1.2 Hipóteses

Tendo em linha de conta a pesquisa bibliográfica e os objetivos do projeto de investigação, são expostas as hipóteses a testar.

Com o objetivo de compreender melhor a relação entre a felicidade geral, a felicidade no trabalho, o desempenho na profissão e o *burnout* dos farmacêuticos portugueses a trabalhar nas diversas áreas da profissão, pretende-se testar hipóteses mais específicas com estas variáveis.

Segundo Gavin e Mason (2004) a felicidade no trabalho é um forte auxílio para a felicidade geral. As pessoas podem ser mais ou menos felizes se forem mais ou menos felizes no trabalho que desempenham. Estados de satisfação, felicidade, bem-estar e qualidade de vida são influenciados pela exposição do indivíduo a determinados

acontecimentos (Kendler & Karkowski-Shuman, 1997), nomeadamente a exposição diária dos indivíduos no seu local de trabalho. Uma investigação levada a cabo por Stubbe e colaboradores (2005), destacou que uma fonte de informação para a avaliação da felicidade da vida em geral são os níveis de felicidade com os domínios específicos da vida como por exemplo na esfera profissional (Pavot & Diener, 2008). Assim, pretende-se verificar a seguinte hipótese:

H1: Os farmacêuticos mais felizes no trabalho são os que se sentem mais felizes na vida em geral.

Segundo Bhattacharjee e Bhattacharjee (2010), as variáveis: género, qualificação académica e anos de experiência profissional podem influenciar o grau de felicidade no local de trabalho. Rocha Sobrinho e Porto (2012) estudaram a influencia de variáveis demográficas (idade, género, escolaridade) com a felicidade no trabalho verificando uma relação fracamente significativa. No entanto, nesse estudo destacou-se a idade como fator que mais contribui para a felicidade no trabalho sendo que a felicidade no trabalho tende a aumentar com a idade. Diener (1999) já tinha afirmado anteriormente que inúmeros pesquisadores acreditavam, inicialmente, que as variáveis demográficas tivessem forte impacto sobre o bem-estar, no entanto verificaram que esse efeito é moderado. Surgem então as subseqüentes hipóteses:

H2a: O género está relacionado com o nível de felicidade no local de trabalho.

H2b: A experiência profissional relaciona-se de forma positiva com o nível de felicidade no local de trabalho.

H2c: A idade correlaciona-se com o nível de felicidade no local de trabalho

H2d: Profissionais de diferentes áreas da profissão apresentam nível significativamente diferentes de felicidade no local de trabalho

Segundo Pereira (2012), profissionais felizes produzem mais e melhor enquanto profissionais que não se identifiquem com a empresa apresentam queda no desempenho. Fisher (2010) averiguou um conjunto de trabalhos de investigação que mostram uma relação entre a felicidade no trabalho e o desempenho do colaborador dando enfase ao trabalho de Wright, Cropanzano, Denney e Moline (2002). Estes autores realizaram um estudo de caso e encontraram correlações positivas entre colaboradores felizes e maior desempenho. Também Maio (2016) verificou no seu estudo que a felicidade no trabalho influencia positivamente a *performance* dos trabalhadores. Coutinho (2014), no seu

estudo sobre as implicações da felicidade no valor da empresa e no indivíduo concluiu que a dimensão que afeta mais a produtividade dos colaboradores é o bom ambiente de trabalho. Desta forma são propostas as hipóteses seguintes:

H3a: Os farmacêuticos mais felizes no trabalho são os que têm um melhor desempenho.

H3b: A variável Bem-estar Ambiental está fortemente relacionada com o desempenho.

Ferreira e Lucca (2015) reforçam que os profissionais de saúde são especialmente vulneráveis ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Outro aspeto, destacado por estes autores, é a estrutura do horário de trabalho (turnos com trabalho noturno) que podem contribuir para a sobrecarga física, cognitiva e emocional dos profissionais de saúde. Segundo o estudo de Marôco (2016), a maioria dos médicos e enfermeiros portugueses apresentaram níveis de *burnout* moderado ou elevado. Nesse mesmo estudo obteve-se uma correlação estatisticamente significativa e negativa com o tempo na função e observou-se que profissionais mais jovens são mais afetados por *burnout*. Estes dados foram ao encontro dos de Santos (2015), que concluiu no seu estudo sobre *burnout* nos profissionais de saúde que os profissionais com idades compreendidas entre os 30 e 39 anos apresentam elevados níveis de exaustão emocional, contrariamente aos mais velhos entre os 40 e os 49 anos. No estudo de Marôco (2016), apesar de existir diferenças significativas nos níveis de *burnout* nas diferentes regiões do país não se verificaram diferenças significativas nas diferentes áreas onde os profissionais exercem funções. Os resultados obtidos no estudo de Silva e colaboradores (2015) permitiram concluir que os profissionais de saúde do interior norte de Portugal revelam menos *burnout* do que os profissionais do litoral ou a nível nacional.

H4a: Os farmacêuticos mais jovens apresentam níveis mais elevados de *burnout*.

H4b: Existem diferenças significativas entre os níveis de *burnout* e as diferentes áreas de exercício da profissão.

H4c: Existem diferenças significativas entre os níveis de *burnout* nas diferentes regiões do país.

Segundo Schaufeli, Leiter e Maslach (2009) indivíduos com *burnout*, geralmente, apresentam uma redução da qualidade do desempenho profissional e diminuição da satisfação no trabalho. No mesmo sentido, Vara e Queirós (2009) verificaram no seu

estudo com bombeiros da emergência pré-hospitalar que a satisfação no trabalho apresenta correlações negativas com a exaustão emocional e correlações positivas com a realização pessoal.

H5: O desempenho e a felicidade no trabalho estão relacionados de forma negativa com o *burnout*.

2.2 Metodologia

Neste subcapítulo descrevem-se e justificam-se as opções metodológicas tomadas, cuja organização se encontra dividida em dois pontos: procedimentos e medidas. Começa-se por descrever uma breve caracterização do estudo e os procedimentos necessários para a sua aplicação bem como o processo a utilizar no tratamento estatístico e na análise de dados. Por fim, são apresentadas as variáveis e os aspetos principais para operacionalizar as medidas em estudos e os procedimentos a utilizar na sua recolha.

2.2.1 Procedimentos

A investigação quantitativa é caracterizada pelo uso da quantificação tanto nas modalidades de recolha de dados, como no tratamento destes por meio de técnicas estatísticas, desde a mais simples, às mais complexas (Richardson, 1999). Segundo o mesmo autor, três situações caracterizam a utilização da pesquisa quantitativa: 1) estudos descritivos, 2) estudos que procuram classificar e relacionar variáveis e 3) naqueles que investigam a relação de causalidade entre fenómenos.

Assim, o presente trabalho enquadra-se numa investigação de natureza quantitativa que tem como ponto de partida a revisão da literatura, através da intensa pesquisa de artigos científicos em bases de dados de referência como a *B-on*, *PubMed* e em revistas científicas e publicações sobre o tema estudado.

A pesquisa quantitativa está baseada em dados e a sua realização depende de três momentos que precisam de ser adequadamente definidos e relacionados com o que se pretende analisar ou responder: que dados recolher, como recolher e como analisar.

Quanto a técnicas de análise foi utilizado o programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) para gestão dos dados, tratamento estatístico e análise descritiva. Para avaliar a confiabilidade da escala foi utilizado o indicador alfa de Cronbach, que determina o grau de consistência interna (correlação entre itens).

A recolha de dados ocorreu durante o período de 28 de janeiro e 18 de junho e foi realizada de forma a garantir o anonimato dos participantes.

O questionário foi elaborado com base na adaptação de inquéritos devidamente validados e efetuados por outros autores no âmbito da avaliação da felicidade no trabalho, desempenho e *burnout*. O mesmo foi disponibilizado através da plataforma Google Forms e divulgado pela Ordem dos Farmacêuticos, através da Newsletter Netfarma e através das redes sociais Facebook e LinkedIn obtendo-se uma amostra aleatória.

O questionário apresentado e disponível no anexo 1 é composto por 5 partes e 64 itens de resposta.

Na secção 1 consta uma breve contextualização do estudo, a informação sobre o anonimato e a média do tempo necessário para responder às questões. Esta secção inclui também elementos demográficos como idade, género, habilitações literárias, área de exercício da profissão, anos de experiência e zona do país onde é exercida a profissão. Com esta primeira abordagem pretende-se conhecer a contextualização dos inquiridos. Esta contextualização é importante para relacionar as variáveis em estudo nas secções seguintes.

Nas secções seguintes são colocadas questões estruturadas de acordo com questionários devidamente validados na literatura e que serão explicados mais à frente. Estas secções têm por objetivo medir as variáveis em estudo.

Na secção 2 são colocadas 4 questões sobre a Felicidade Subjetiva dos participantes.

A secção 3 é dedicada à Felicidade no trabalho e subdivide-se em quatro itens: bem-estar económico (5 questões), bem-estar ambiental (5 questões), bem-estar infraestrutural (4 questões) e bem-estar democrático (4 questões).

A secção 4 é constituída por 21 questões sobre a autoavaliação do desempenho dos inquiridos.

Na última secção são apresentadas 15 questões sobre exaustão e *burnout*. Nessas 15 questões são abordadas as 3 dimensões do *burnout*: exaustão emocional (6 questões); cinismos (3 questões), eficiência no trabalho (6 questões).

2.2.2 Instrumentos de Medida

As Escalas que se utilizaram nos questionários foram as seguintes:

- Escala de Felicidade de Sonja Lyubomirsky e Heidi Lepper

Lyubomirsky e Lepper (1999) desenvolveram uma medida de felicidade subjetiva com quatro itens. Esta escala foi adaptada e validada para a uma versão portuguesa por José Pais-Ribeiro (2012). A Escala de felicidade subjetiva de Lyubomirsky e Lepper inclui quatro itens, que são afirmações em que, em duas, se pede aos inquiridos para se caracterizarem a si próprios por comparação com os seus pares, quer em termos absolutos quer relativos (itens dois e três), e outros dois itens consistem em descrições de felicidade e infelicidade. Pede-se aos respondentes para indicar a extensão em que as afirmações os caracterizam.

O resultado da consistência interna da escala no trabalho desenvolvido por Pais-Ribeiro (2012) foi de 0,76. Tendo em conta que a escala contém somente quatro itens e que escalas com muitos itens fornecem valores de consistência mais elevados do que escalas com poucos itens considera-se que o valor é satisfatório. A validade da versão portuguesa da escala também foi verificada no trabalho realizado por Sousa e colaboradores (2016).

- Escala de Felicidade no trabalho de Dibyojyoti Bhattacharjee e Maumita Bhattacharjee

Bhattacharjee e Bhattacharjee (2010), desenvolveram uma escala de Felicidade para ser aplicada a trabalhadores de uma organização com o objetivo de apreciar o índice de felicidade existente. Esta escala é composta por cinco dimensões – Bem-estar Económico, Bem-estar Ambiental, Bem-estar Infra-estrutural, Bem-estar Social e Académico e Bem-estar Democrático. Esta escala já foi aplicada no contexto português em inúmeros trabalhos, como por exemplo o da autora Catarina Pereira (2014), para avaliar a felicidade no trabalho. No trabalho desta autora a escala apresentou uma

consistência interna acima dos 0,7 em todas as dimensões o que atesta a confiabilidade da escala.

De forma a adequar o questionário o melhor possível à população em estudo, foi feita uma pequena alteração sem prejuízo para a sua validade. Assim, foi suprimida a dimensão “Bem-estar Social e Académico”, dado que o contexto de aplicação não é académico, mas sim profissional, e os itens não eram aplicáveis.

- Self-Rated Performance de Williams e Anderson

Desenvolvida por Larry Williams e Stella Anderson (1991), a escala de avaliação do desempenho contém um total de 21 questões.

No contexto académico continua a ser uma das escalas mais utilizadas quando se pretende medir o desempenho de trabalhadores. Nunes (2014) utilizou no seu trabalho de investigação uma versão reduzida de 4 itens da escala obtendo um alfa Cronbach de 0,881 o que traduz uma boa consistência interna. Boavida (2011), adaptou os primeiros 7 itens da escala que correspondem à dimensão “Performance of In-Role Behavior” e obteve uma consistência interna da escala de 0,699. Mais recentemente, Martins (2017) também aplicou a escala no seu trabalho de investigação.

- Maslach Burnout Inventory

O Maslach Burnout Inventory permite analisar o *burnout* em praticamente qualquer contexto ocupacional de trabalho (Christina Maslach et al., 2001). Trata-se de um instrumento amplamente utilizado para a medição de *burnout*, estando a sua confiabilidade e validade bem estabelecidas. Desenvolvida por Christina Maslach e Susan Jackson (1981), esta escala foi projetada para avaliar vários aspetos da Síndrome de *burnout*. O MBI é um instrumento de auto registo acerca dos sentimentos relacionados com o trabalho, usado exclusivamente para aferição do Síndrome de *burnout*. Este questionário é composto por 22 questões distribuídas por três dimensões: exaustão emocional, descrença/despersonalização ou cinismo e realização pessoal. Na exaustão emocional (EE - 9 itens) analisam-se sentimentos de sobrecarga devido às exigências do trabalho. Na descrença/despersonalização ou cinismo (CI - 5 itens) são abordadas questões relacionadas com atitudes de indiferença e distanciamento. Por último, na realização pessoal (EP - 8 itens) são avaliadas as expectativas de eficácia

profissional. Também este questionário teve de ser ajustado à população em estudo, resultando um total de 15 questões.

Amplamente utilizada no contexto académico, esta escala revelou uma boa consistência interna e fiabilidade em inúmeros estudos como podemos aferir na tabela seguinte:

Tabela 1: Comparação da fiabilidade da escala de Burnout em diversos estudos

	Alfa Cronbach			
Maslach Burnout Inventory	Malash, Jackson e Leiter (1996)	Dias e Queirós (2011)	Santos, Rebecca (2015)	Silva e Cameira (2015)
EE	0,90	0,88	0,90	0,89
CI	0,79	0,70	0,59	0,73
EP	0,71	0,77	0,78	0,79

Foram definidas métricas com medidas para a mensuração de resultados e que pretendem chegar ao objetivo da investigação: percepção dos farmacêuticos sobre a importância do impacto da felicidade no trabalho. Para tal, os indivíduos inquiridos responderam se concordam ou discordam com as afirmações apresentadas, numa escala de 0 (discordo totalmente) a 7 (concordo plenamente). A escala de Likert permite ao investigador medir atitudes e opiniões do inquirido, com o objetivo de garantir a possibilidade de responder ao questionário com maior coerência e facilidade.

O inquérito pretende analisar a felicidade dos farmacêuticos dentro das organizações onde trabalham e perceber a relação existente entre a felicidade no trabalho com as variáveis: desempenho e *burnout*.

3 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

3.1 Caracterização da amostra

Foi obtida uma amostra aleatória de farmacêuticos das diversas áreas (farmácia comunitária, hospitalar, indústria, análises clínicas) a exercer a profissão em território português.

Um total de 571 indivíduos responderam ao questionário. Destes, dez questionários foram eliminados por não cumprirem os requisitos necessários para integrar no estudo (sete deles por não serem farmacêuticos e três por não exercerem a profissão em território português). Assim sendo, do presente estudo resulta uma amostra de 561 respostas. Do número total de inquiridos 91 são do género masculino (16,2%) e 470 são do género feminino (83,8%). Como podemos observar na figura 3, a maioria dos inquiridos encontra-se entre 21-30 anos (44,6%), seguido 40,6% com idades compreendidas entre 31-40 anos.

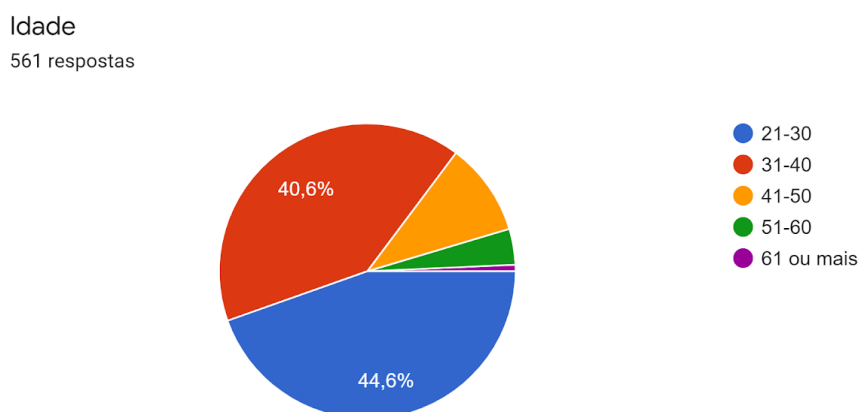


Figura 3: Idade

Em relação às habilitações literárias, podemos observar pela figura abaixo que a maioria dos inquiridos (77,9%) tem o grau de mestrado, 17,8% tem licenciatura, 3% pós-graduação e 1,2% doutoramento.

Habilitações Literárias

561 respostas

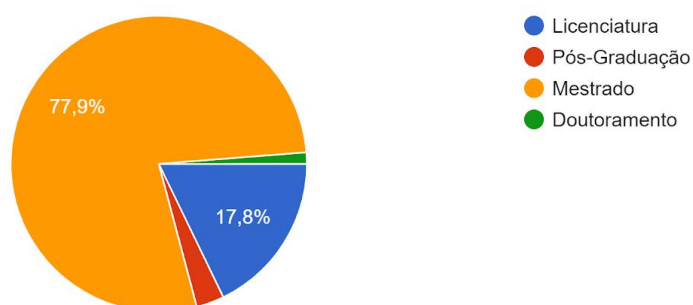


Figura 4: Habilitação Literárias

Relativamente ao exercício da profissão a figura 5 mostra que, 84% trabalha em farmácia comunitária, 6,8% em indústria farmacêutica, 3,9% em farmácia hospitalar e o restante (5,3%) noutras áreas como as análises clínicas, consultoria, ensino entre outras.

Exercício da Profissão de Farmacêutico

561 respostas

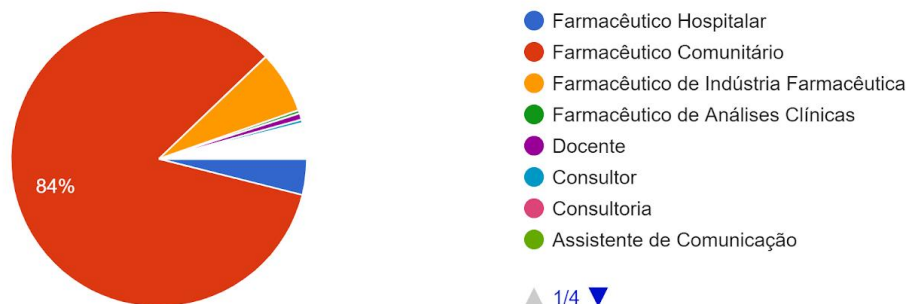


Figura 5: Exercício da Profissão

No que respeita à experiência profissional dos inquiridos, podemos observar na figura seguinte que 40,6% trabalha há menos de 5 anos, 29,2% tem entre 6-10 anos de experiência, 17,8% entre 11-15 anos, 6,2% acumula mais de duas décadas de experiência e 6,1% tem entre 16-20 anos de exercício da profissão.

Anos de experiência

561 respostas

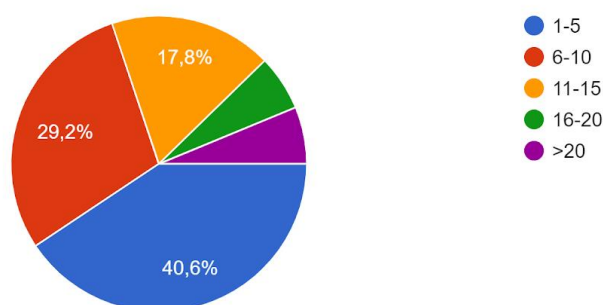


Figura 6: Anos de Experiência

Por último, a figura 7 apresenta a distribuição geográfica dos participantes. A maioria dos inquiridos 45,8% exerce a profissão na zona centro do país, 29,2% na zona norte, 22,3% na zona Sul, 2,3% nas regiões autónomas

Zona do país onde exerce a atividade farmacêutica

561 respostas

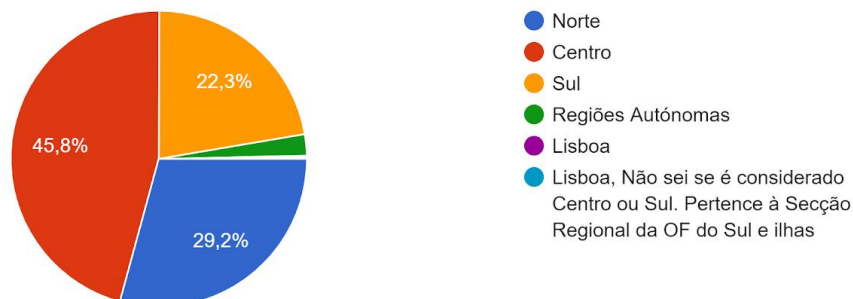


Figura 7: Zona do país

Segundo dados disponibilizados pela Ordem dos Farmacêuticos (2016), existem cerca de 15175 farmacêuticos no ativo, sendo que existe um perfil maioritariamente feminino (79%) e bastante jovem (41% com idade inferior a 35 anos). A farmácia comunitária é a área de atividade onde se encontram mais de metade dos farmacêuticos (58%), seguido da farmácia hospitalar (8%) e da indústria farmacêutica (5%). Estes dados permitem concluir que a amostra em estudo tem características bastante semelhantes à da população dos farmacêuticos portugueses.

3.2 Confiabilidade dos instrumentos de medição

Com o objetivo de avaliar a consistência interna das quatro escalas utilizadas no questionário foi aplicado o *índice de Cronbach*. Entre os diferentes métodos que nos fornecem estimativas do grau de consistência de uma medida salienta-se o *índice de Cronbach* sobre o qual assenta a confiança da maioria dos investigadores (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Ainda segundo estes autores a utilização deste coeficiente permite testar a fiabilidade através da consistência interna ou homogeneidade dos itens. Assim, o *índice de Cronbach* é das medidas mais utilizadas no âmbito académico para calcular a consistência interna de um questionário com base na escala de Likert (González Alonso & Pazmiño, 2015). Pode afirmar-se que um valor de *alfa Cronbach* entre 0.7 e 0.9 indica uma boa consistência interna para uma escala unidimensional (González Alonso & Pazmiño, 2015). Um valor de 0.6 pode ser considerável aceitável desde que a sua interpretação seja feita com prudência (DeVellis, 1991 citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Assim, tendo em conta os pressupostos acima descritos, são apresentados os valores de *alfa Cronbach* para cada dimensão e para as variáveis em conjunto.

Para as quatro questões da Escala de felicidade subjectiva de Lyubomirsky e Lepper obteve-se um *índice de Cronbach* de 0.81 que é um valor considerado alto. Importa referir que como a quarta questão da escala é feita na negativa “*Algumas pessoas geralmente não são muito felizes. Embora não estejam deprimidas, elas nunca parecem tão felizes quanto poderiam ser. Em que medida esta caracterização o/a descreve a si?*” teve de se inverter a escala.

No que diz respeito à Escala de Felicidade no trabalho de Dibyojyoti Bhattacharjee e Maumita Bhattacharjee, podemos verificar na tabela apresentada que os valores de fiabilidade se encontram entre alto e muito alto (0.839 e 0.95). Assim, verifica-se que podemos analisar os resultados obtidos com confiança. Na variável Bem-estar Ambiental, a escala da questão 7 (FT7) “*Sentir-me-ia tentado/a a abandonar a organização para a qual trabalho caso outra organização me oferecesse melhores infra-estruturas no local de trabalho*” foi invertida uma vez que a questão está formulada na negativa.

Tabela 2: Fiabilidade da escala Felicidade no Trabalho

Felicidade no Trabalho (FT)	Variável	Alfa Cronbach	
	Bem-estar Económico (FTEco)	0,847	0,869
	Bem-estar Ambiental (FTAmb)	0,839	
	Bem-estar Infraestrutural (FTInf)	0,923	
	Bem-estar Democrático (FTDemo)	0,950	

Em relação à Escala de Desempenho, as variáveis In Role e CCO I têm índices de Cronbach considerados “Alto”. No entanto, a variável CCO O apresenta um valor moderado (0,681). Contudo, são aceitáveis para esta escala que demonstra ser confiável. Na variável In Role foram invertidas as escalas nas questões 6 e 7: “*Negligencio aspetos da minha profissão que estou obrigado/a a executar*” e “*Falho no desempenho de funções essenciais*”. Na variável Comportamento de cidadania Organizacional-Organização as escalas das questões 17, 18 e 19 “*Faço pausas desnecessárias no trabalho*”, “*Perco tempo com chamadas telefónicas pessoais durante o horário laboral*” e “*Reclamo de coisas insignificantes no trabalho*” foram invertidas uma vez que as questões estão formuladas no sentido inverso ao comportamento a medir.

Tabela 3: Fiabilidade da escala Desempenho

Escala Desempenho	Variáveis	Alfa Cronbach	
	In Role (DIR)	0,813	0,727
	Comportamento de cidadania	0,865	

	Organizacional individual (DCCO I)		
	Comportamento de cidadania organizacional Organização (DCCO O)	0,681	

Por último, a escala de *Burnout* é a que apresenta um valor mais baixo para o *Índice de Cronbach* (0,662). Este valor é considerado moderado.

Tabela 4: Fiabilidade da escala *Burnout*

Escala Burnout	Variáveis	Alfa Cronbach	
	Exaustão Emocional (BEE)	0,923	0,662
	Cinismo (BCI)	0,752	
	Entusiasmo no trabalho (BET)	0,860	

3.3 Teste das hipóteses

Neste ponto e para estudar as hipóteses previamente apresentadas, foi efetuada a análise do coeficiente de correlação de Pearson (r). O Coeficiente de correlação amostral de Pearson, representado por r , é uma medida da direção e grau com que duas variáveis, de tipo quantitativo, se associam linearmente (Filho & Júnior, 2009). Em relação às propriedades do coeficiente de correlação r devemos ter em conta: 1) O coeficiente de correlação representa valores entre -1 e 1; 2) Quanto maior for o valor de r , em módulo, maior será o grau de associação linear entre as variáveis; 3) Um valor de r positivo indica uma associação linear positiva entre as duas variáveis, isto é, quando os valores de uma das variáveis aumentam, há tendência para que os valores da outra variável

também aumentem. Um valor de r negativo indica uma associação linear negativa entre as duas variáveis, ou seja, quando os valores de uma das variáveis aumentam, há tendência para que os valores da outra variável diminuam. 4) O coeficiente de correlação pode ser influenciado pela existência de alguns valores estranhos ou *outliers*, pelo que deve ser interpretado com o devido cuidado (Graça Martins, 2014). Para além do valor do coeficiente de correlação, é importante aferir se a correlação é estatisticamente significativa. O nível de significância é normalmente apresentado por p -level ou sig. Um p de 0,05 é considerado um bom indicador uma vez que esse valor mostra que o risco de concluir que uma correlação existe quando, na verdade, essa mesma correlação não se verifica é de 5% (Loureiro & Gameiro, 2011).

Hipótese 1: Os farmacêuticos mais felizes no trabalho são os que se sentem mais felizes na vida em geral.

Tabela 5: Correlação entre as variáveis Felicidade Subjetiva e Felicidade no Trabalho

	FSub
FTGlob	0,410**
FTEco	0,372**
FTAmb	0,340**
FTInf	0,285**
FTDemo	0,386**

Tendo como base os dados da tabela 5, é possível verificar que a hipótese 1 é totalmente suportada pelos dados recolhidos uma vez que a felicidade na vida em geral ou felicidade subjetiva (FSub) está correlacionada positivamente e significativamente (correlação de nível 0,01) com a felicidade no trabalho global (FTGlob) e com todas as quatro dimensões da felicidade no trabalho (económica, ambiental, infraestrutural e democrática).

Tabela 6: Correlação entre as variáveis género, experiência, idade e área com a felicidade no trabalho e a felicidade subjetiva

	Género	Experiência	Idade	Área
FTGlob	-0,040	0,005	-0,015	0,038
FTEco	-0,019	0,072	0,061	0,048
FTAmb	-0,044	-0,035	-0,071	0,011
FTInf	-0,016	-0,052	-0,072	0,046
FTDemo	-0,054	0,027	0,024	0,023
FSub	-0,021	0,112**	0,147**	0,041

Hipótese 2a O género está relacionado com o nível de felicidade no local de trabalho.

Verifica-se na tabela acima que esta hipótese é rejeitada uma vez que não se verifica nenhuma correlação com níveis de significância entre o género e a felicidade no trabalho.

Hipótese 2b A experiência profissional relaciona-se de forma positiva com o nível de felicidade no local de trabalho.

Hipótese 2c A idade correlaciona-se com o nível de felicidade no local de trabalho

As hipóteses acima descritas também não podem ser confirmadas uma vez que não existem correlações com níveis de significância entre a experiência profissional e a felicidade no trabalho nem entre a idade e a felicidade no trabalho. No entanto, um dado importante a referir é que ao nível da felicidade subjetiva verifica-se a existência de uma correlação positiva e significativa tanto na variável experiência como na variável idade. Isto quer dizer que quantos mais anos de experiência profissional e mais idade maior a felicidade subjetiva.

Hipótese 2d Profissionais de diferentes áreas da profissão apresentam nível significativamente diferentes de felicidade no local de trabalho

Tabela 7: Comparação de valores médios de felicidade consoante a área de exercício da profissão

	Farmácia Comunitária	Farmácia Hospitalar	Indústria Farmacêutica	Outro
FTGlob	4,39	3,47	4,55	4,72
FTEco	3,62	2,80	3,76	4,08
FTAmb	4,59	3,87	4,64	4,77
FTInf	4,95	3,92	5,24	5,31
FTDemo	4,40	3,28	4,57	4,71

Da análise da tabela, podemos concluir que os níveis médios de felicidade no trabalho diferem consoante a área de exercício da profissão. Os farmacêuticos hospitalares apresentam níveis médios mais baixos em todas as dimensões da felicidade e os que trabalham em outras áreas (distribuição, análises, consultoria entre outras) exibem níveis médios de felicidade mais elevados em todas as dimensões da felicidade.

Em suma, podemos afirmar que apesar das variáveis género, experiência e idade não se correlacionarem com a felicidade no trabalho observaram-se diferenças notórias entre os níveis médio de felicidade consoante a área de exercício da profissão.

Hipótese 3a Os farmacêuticos mais felizes no trabalho são os que têm um melhor desempenho.

Tabela 8: Correlação entre as variáveis: desempenho e a felicidade no trabalho

	DIR	DCCOI	DCCOO
FTGlob	0,231**	0,315**	0,022
FTEco	0,163**	0,184**	-0,025
FTAmb	0,234**	0,367**	0,010
FTInf	0,207**	0,229**	0,084*

FTDemo	0,184**	0,287**	0,007
--------	---------	---------	-------

Analisando a tabela das correlações entre as variáveis desempenho e felicidade no trabalho podemos verificar que a hipótese é parcialmente confirmada. Apesar de existir uma correlação positiva e com níveis de significância estatística ($p > 0,01$) entre a felicidade no trabalho global e as dimensões da escala de desempenho IR e CCOI bem como entre estas duas dimensões da escala de desempenho e todas as quatro dimensões da escala da felicidade no trabalho o mesmo não se verifica a nível da dimensão CCOO da escala do desempenho. Nesta dimensão apenas se verificou uma correlação estatisticamente significativa ($r = 0,084$ $p > 0,05$) para a dimensão FTInf.

Hipótese 3b A variável Bem-estar Ambiental está fortemente relacionada com o desempenho

Os dados da tabela 7 mostram que apenas existe uma forte relação entre as dimensões IR e CCOI do desempenho e o Bem-estar Ambiental ($r = 0,234$ $p > 0,01$ e $r = 0,367$ $p > 0,01$). O mesmo não se verifica para a dimensão CCOO. Assim, também a hipótese 3b é apenas parcialmente suportada.

Hipótese 4a Os farmacêuticos mais jovens apresentam níveis mais elevados de *burnout*

Tabela 9: Correlação entre as variáveis: idade, área profissional e região e as dimensões do burnout

	Idade	Área	Região
BEE	-0,036	-0,103*	-0,100*
BCI	-0,101*	0,007	-0,003
BET	-0,206**	-0,033	-0,07

Os dados da tabela permitem afirmar que não existe relação entre a idade e a dimensão exaustão emocional. Todavia, é observada uma relação com significância estatística entre a idade e as outras duas dimensões do *burnout*. No caso da dimensão que avalia as atitudes de indiferença e distanciamento (BCI), a relação com a idade é negativa ($r = -0,101$ $p > 0,01$). Assim, podemos afirmar que quanto mais jovens mais se verificam as

atitudes de distanciamento. No caso da dimensão que avalia as expectativas de eficácia/entusiasmo no trabalho, a relação com a idade é semelhante ($r=-0,206$ $p>0,05$). Assim, podemos afirmar que quanto mais jovens mais se verificam sentimentos de entusiasmo no trabalho. Em suma, a hipótese 4a é parcialmente sustentada.

Hipótese 4b Existem diferenças significativas entre os níveis de *burnout* e a diferentes áreas de exercício da profissão

Tabela 10: Valores médios de *burnout* consoante a área de exercício da profissão

	F.Comunitária	F.Hospitalar	Indústria	Outros
BEE	4,65	4,48	4,27	4,05
CI	2,48	2,18	2,51	2,57
BET	5,68	5,32	5,58	5,67

Como podemos observar na tabela acima, os valores médios das três dimensões do burnout diferem de acordo com a área de exercícios da profissão. Assim, verificamos que os farmacêuticos a trabalhar em farmácia comunitária são os que têm níveis médios mais elevados de exaustão mas também de entusiasmo enquanto que os que trabalham em outras áreas (distribuição, análises, consultoria) são os que apresentam níveis médios mais elevados de cinismo/despersonalização. Com isto, podemos afirmar que a hipótese 4b é apoiada.

Hipótese 4c Existem diferenças significativas entre os níveis de *burnout* nas diferentes regiões do país

Tabela 11: Valores médios de *burnout* consoante a região

	Norte	Centro	Sul	Regiões Autónomas
BEE	4,85	4,47	4,57	3,74
CI	2,50	2,43	2,58	2,04
ET	5,71	5,61	5,69	5,74

Tendo como base a tabela dos valores médios de *burnout* nas diferentes regiões do país, é possível verificar que a hipótese 4c é suportada. Da análise da tabela podemos apurar que os farmacêuticos das regiões autónomas são os que apresentam níveis médios mais baixos de exaustão emocional e cinismo e, em compensação, níveis mais elevados de entusiasmo. A exaustão emocional verifica-se mais elevada na zona norte do país.

Hipótese 5 O desempenho e a felicidade no trabalho estão relacionados de forma negativa com o *burnout*.

Tabela 12: Correlação entre as variáveis desempenho e felicidade no trabalho com o *burnout*

	DIR	CCOI	CCOO	FTGlob
BEE	-0,168**	-0,171**	-0,006	-0,589**
BCI	-0,314**	-0,312**	-0,190**	-0,367**
BET	-0,460**	-0,516**	-0,310**	-0,328**

Relativamente à hipótese 5, através da análise da tabela acima apresentada, verifica-se que existem uma correlação estatisticamente significativa ($p > 0,01$) entre as variáveis desempenho e felicidade no trabalho com o *burnout*. A correlação apenas não tem significado estatístico nas dimensões CCOO e BEE. A correlação verificada é sempre negativa.

3.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a exposição dos resultados, segue a sua interpretação. Assim, a primeira conclusão retirada é que existe, de facto, alguma correlação entre a felicidade no trabalho com o desempenho e com o *burnout*.

Fazendo uma análise mais detalhada dos resultados obtidos, verificou-se que os farmacêuticos mais felizes no geral são também os mais felizes no local de trabalho. Isto poderá significar que a felicidade no trabalho é importante para se ser feliz noutros domínios para além do laboral. Estes resultados são consistentes com o defendido por

Fisher (2010) que afirma que a felicidade geral está correlacionada com os comportamentos organizacionais, nomeadamente, experiências positivas e atitudes no local de trabalho mas também estão em concordância com as afirmações de Gavin e Mason (2004) que defendem que alguns colaboradores são mais felizes a nível pessoal por serem mais felizes nas funções que desempenham no local de trabalho. Mais recentemente, Joo e Lee (2017) concluíram, no estudo que levaram a cabo, que a satisfação profissional é um fator mediador do bem-estar subjetivo e do compromisso com a organização. Também Ramírez-Gañán (2020) e colaboradores, defendem que o a variável que explica melhor a felicidade laboral é o bem-estar subjetivo.

Importa ainda referir que o valor médio para a felicidade no trabalho foi de 4,38 numa escala de 7 pontos o que revela que os farmacêuticos se consideram felizes no trabalho. Verificou-se também que os farmacêuticos que apresentam níveis de felicidade no trabalho mais baixos são os farmacêuticos hospitalares ($M=3,47$ $DP=1,11$) e os que apresentam níveis de felicidade mais elevados são os que trabalham em outras áreas como por exemplo consultoria, análises clínicas e distribuição ($M=4,72$ $DP=1,30$). Este padrão repete-se em todas as dimensões da felicidade no trabalho. O valor médio mais baixo verifica-se na dimensão do bem-estar económico dos farmacêuticos hospitalares ($M=2,80$ $DP=1,06$) e o valor médio mais alto verifica-se na dimensão do bem-estar infraestrutural da categoria profissional “outras áreas” ($M=5,31$ $DP=1,68$). A dimensão com níveis médios mais baixos de felicidade foi a relacionada com o bem-estar económico ($M=3,62$ $DP=1,40$) e a dimensão com níveis médios mais elevados foi a relacionada com o bem-estar infraestrutural ($M=4,95$ $DP=1,44$). Estes últimos dados são consistentes com os resultados de Pereira (2014) no estudo sobre a felicidade no trabalho de docentes do ensino superior.

Verificou-se também que a variável género não está correlacionada com a felicidade no trabalho. Este achado coincide com os de alguns estudos como por exemplo o de Silva e Cameira (2015) e o de Vara e Queirós (2009), e vai ao encontro do descrito na literatura (Diener et al., 1999). No que diz respeito às variáveis idade e experiência profissional e em concordância com outros autores (Pereira, 2014), não se encontrou nenhuma evidencia estatística de que a felicidade se relaciona com a idade e/ou experiência profissional.

Em relação ao desempenho verificou-se que existe uma correlação positiva significativa entre a felicidade no trabalho e duas das três dimensões do desempenho. Apesar de não

ter sido encontrado na literatura nenhum estudo que relacione a felicidade com as três dimensões do desempenho defendidas por Williams e Anderson (1991), esta ideia geral de que a felicidade e o desempenho estão relacionadas remete para aquilo que Judge e Bono (2001) defendem quanto à existência de uma ligação positiva entre colaboradores felizes e um alto desempenho no trabalho e vai ao encontro do estudo realizado por Fazriyah e colaboradores (2019) onde é evidenciado que a felicidade no trabalho afeta significativamente os comportamentos de cidadania organizacional. Outro estudo recente foi o realizado por Mroueh e de Waal (2020), onde os autores revelam que os fatores associados ao elevado desempenho laboral têm o poder de aumentar a felicidade no trabalho. Também Salas Vallina e colaboradores (2020) afirmam que a felicidade no trabalho afeta positivamente e diretamente o desempenho no trabalho. Em termos médios verificamos valores bastante elevados para o desempenho (>6 em todas as dimensões). Ainda relacionado com este ponto outro achado interessante é que a dimensão CCI está relacionada com o género ($r=-0,087$ $p>0,05$) e a dimensão CCO está relacionada com a áreas de exercício da profissão ($r=0,119$ $p>0,01$). Todas as dimensões do desempenho se encontram fortemente relacionadas com a felicidade subjetiva. Estes dados corroboram a ideia de Pablo López e Fierro (2015) de que as pessoas felizes tendem a ser colaboradores mais produtivos.

Em relação ao *burnout*, a amostra apresentou valores médios de exaustão emocional moderadamente elevados ($M=4,59$ $DP=1,53$). Os valores mais altos de exaustão emocional verificaram-se nos farmacêuticos comunitários ($M=4,65$ $DP=1,51$). Em relação à dimensão cinismo os valores médios são considerados baixos ($M=2,47$ $DP=1,61$). Por fim, quanto a dimensão entusiasmo no trabalho a média situa-se nos 5,66 com $DP=0,90$. Um dado interessante é que nesta dimensão os farmacêuticos comunitários também são os que mais se sentem realizados e entusiasmados com a profissão ($M=5,69$). Uma possível justificação poderá prender-se com o facto de as farmácias serem um local específico e peculiar de proximidade da população, que por uma lado é facilitador no estabelecimento de confiança e de empatia para que a relação profissional conflua, mas que pode encerrar problemas se os limites entre a relação pessoal e profissional não forem bem estabelecidos (Sarfaty et al., 2007). A importância da gestão desta proximidade é clara mas nem sempre fácil (Varela, 2010). Também se verificou a existência de uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre a dimensão ET e as variáveis idade, habilitações e experiência. Em relação à dimensão CI

verificou-se a existência de uma correlação negativa e estatisticamente significativa com as variáveis idade, habilitações e experiência. A felicidade no trabalho está correlacionada negativamente com o *burnout*. O desempenho e o *burnout* também se relacionam em quase todas as suas dimensões. Este dado está em consonância com o verificado no trabalho de LI Xiaoqiu (2015). Para além disso, a correlação entre satisfação no trabalho e as dimensões EE e ET do *burnout* também foram verificadas no trabalho de Vara e Queirós (2009)

4 CONCLUSÃO

Neste ponto são expostas as principais conclusões do estudo. Para além disso são também apresentados os contributos desta investigação na área da gestão. Por último, são referidas algumas limitações bem como perspectivas para estudos futuros no âmbito da felicidade no trabalho.

Concluída a análise dos dados obtidos, é possível responder aos objetivos inicialmente propostos. Assim, (1) ficou evidente que todas as dimensões da felicidade no trabalho se relacionam de forma positiva com o BES. Dado esse que é consistente com a literatura (Diener et al., 2002; Dutschke, 2013); (2) no que diz respeito à relação entre a felicidade no trabalho e o *burnout* verificou-se que quanto mais felizes no trabalho menor é a exaustão emocional e os sentimentos e atitudes negativas associados à despersonalização e maior é a realização profissional e o entusiasmo. O mesmo já tinha sido confirmado num amostra de médicos pelo autor LI Xiaoqiu (2015); (3) no que concerne à relação entre a felicidade e o desempenho apurou-se que a felicidade se relaciona com o desempenho no que toca ao desempenho das tarefas do cargo e com os comportamentos de cidadania que beneficiam os colegas de trabalho e, por meio disso, contribuem indiretamente para a organização. Todavia a relação não é tão significativa com os comportamentos de cidadania que beneficiam a organização em geral. Temos assim mais um contributo para a vasta literatura que relaciona positivamente a felicidade com desempenho (Awada, 2019; Judge & Bono, 2001) e comportamentos organizacionais (Bolon, 1997; Fazriyah et al., 2019; Xiaoqiu, 2015); e (4) foi ainda possível identificar algumas diferenças no nível médio de felicidade no local de trabalho consoante as áreas de exercício da profissão.

Espera-se que com este trabalho se tenha dado mais um passo na compreensão da importância da felicidade no trabalho como benefício incontornável na cultura e valor das organizações e como parte integrante das estratégias de gestão das mesmas. Para além disso, espera-se também que este trabalho apoie na sensibilização dos gestores (farmácia, indústria, hospitalar entre outras organizações) para adoção de conjunto de iniciativas que permitam aumentar os níveis de bem-estar dos colaboradores e consequentemente melhorar a sua produtividade e diminuir a exaustão. De acordo com os resultados obtidos nesta investigação, e as conclusões a que se chegou, sugere-se a aposta em iniciativas para a promoção da felicidade e diminuição do *burnout* com vista

a obter um retorno positivo no desempenho. Medidas que promovam um ambiente positivo e relações de trabalho agradáveis, a aposta na aprendizagem e no desenvolvimento profissional, desafiar os trabalhadores a alcançar metas, dar oportunidade aos colaboradores para trabalharem os seus pontos-forte e talentos são algumas medidas que podem aumentar a felicidade no trabalho (Benuyenah & Pandya, 2020; Fisher, 2010; Stoia, 2015). No que toca à diminuição do *burnout*, as organizações devem apostar em medidas com vista a melhorar o bem estar emocional dos colaboradores como disponibilizar meios propícios ao descanso dos profissionais, otimização das jornadas de trabalho e formação adequada para lidar com situações adversas (Duarte Bezerra et al., 2020; Laštovková et al., 2018; Schaufeli et al., 2009). Tendo em conta o contexto atual de pandemia COVID-19 e o impacto na saúde mental dos trabalhadores, algumas organizações estão a iniciar programas de suporte como o acesso periódico a sessões por videoconferência para discutir problemas que estão a afetar-los física e psicologicamente (Duarte Bezerra et al., 2020).

Como em qualquer investigação, é importante ter consciência das limitações e traçar planos futuros. Através do questionário utilizado não é possível explorar as causas associadas à felicidade no trabalho. Existe um potencial viés quanto à autoavaliação do desempenho que poderá afetar a validade dos dados. Também não pode ser ignorado o facto de durante a divulgação dos questionários o país atravessar um período bastante conturbado devido à pandemia COVID-19 que poderá ter influenciado as respostas. A pandemia COVID-19 tem impacto direto nos profissionais de saúde nomeadamente no aumento da exaustão emocional e *burnout* (Duarte Bezerra et al., 2020; Modesto, Meirelles de Souza, & Rodrigues, 2020; Ross, 2020). Embora este trabalho seja bastante representativo da profissão farmacêutica, como é uma profissão que apresenta especificidades, os seus resultados podem não ser extrapoláveis para outras profissões.

Se com o presente trabalho observámos que a felicidade tem relação com o desempenho e com o *burnout*, espera-se que no futuro se possa investigar melhor quais os fatores determinantes para a felicidade no trabalho desta classe profissional. Este ponto é essencial para perceber como é que se pode aumentar a felicidade no trabalho. Explorar o facto de os farmacêuticos hospitalares apresentarem níveis mais baixos de felicidade em todas as dimensões é um dado interessante para estudos futuros, nomeadamente, perceber as causas e os impactos no trabalho e nos trabalhadores e se há diferenças entre

hospitais públicos e privados. O mesmo se aplica ao entendimento da exaustão emocional mais elevada nos farmacêuticos comunitários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achor, S. (2012). Positive Intelligence. *Harvard Business Review*, 90(1,2), 100–102.
- Almeida, M. H. (2012). Stress, burnout and coping: um estudo realizado com psicólogos algarvios. *Faces Journal*, 11(2), 131–155.
- Amorim, M., & Campos, A. (2002). A felicidade no trabalho: estudo sobre a sua revelação e articulação com a produtividade. *XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, 1–7. Curitiba PR, 23 a 25 de outubro de 2002.
- António, H. D. Ag., Martins, L. M., & Batel, F. (2015). *Pharmacies and the Economic Crisis in Portugal : A Case-Study*. 3(2), 43–47. <https://doi.org/10.15640/ijhs.v3n2a7>
- Averill, J., & More, T. (1993). Happiness. In M. Lewis & J. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions*. New York: The Guilford Press.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., Palmer, N. F., Avey, J. B., Luthans, F., ... Palmer, N. F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17–28. <https://doi.org/10.1037/a0016998>
- Awada, N. (2019). The effect of employee happiness on performance of employees in public organization in United Arab Emirates. *Journal of Administrative and Business Studies*, 5(5). <https://doi.org/10.20474/jabs-5.5.1>
- Baker, D., Greenberg, C., & Hemingway, C. (2006). *What Happy Companies Know*. New Jersey, USA: Pearson Education.
- Bendassolli, P. (2007). Fator Humano: Felicidade e Trabalho. *GV Executivo*, 6(4), 57–61.
- Benuyenah, V., & Pandya, B. (2020). Measuring Employee Happiness in the UAE. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 83–92.
- Bhattacharjee, D., & Bhattacharjee, M. (2010). Measuring Happiness at Work Place. *ASBM Journal of Management*, 3, 112–125.
- Boavida, M. (2011). *Contexto de trabalho e estilo de tomada de decisão: efeitos da*

- satisfação e da percepção de desempenho* (Universidade Técnica de Lisboa). Retrieved from <https://www.iseg.ulisboa.pt/aquila/getFile.do?fileId=251464&method=getFile>
- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: a multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221–241.
- Campaniço, E. (2012). *Felicidade Organizacional. Proposta de Escala de Medida para as Organizações em Portugal*. Universidade Atlântica.
- Carlotto, M. S., & Palazzo, L. dos S. (2006). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad. Saúde Pública*, 22(5), 1017–1026.
- Chaiprasit, K., & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 25, 189–200. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.540>
- Chiumento. (2007). Happiness at Work Index. Retrieved November 8, 2018, from 2012 website: <https://www.chiumento.co.uk/happiness-at-work-index/>
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que é burnout? *Educação: Carinho e Trabalho*, pp. 237–255.
- Cohn, M. A., Fredrickson, B. L., Brown, S. L., & Conway, A. M. (2009). Happiness Unpacked: Positive Emotions Increase Life Satisfaction by Building Resilience. *Emotion*, 9(3), 361–368. <https://doi.org/10.1037/a0015952>.Happiness
- Costa, J. M. (2014). *A reorganização da farmácia comunitária face à nova realidade económica*. Universidade Fernando Pessoa.
- Coutinho, M. R. de C. P. (2014). *A felicidade no trabalho: implicações no valor da empresa e no indivíduo*. Instituto Superior de Gestão.
- Cunha, S., Gama, C., Fevereiro, M., Vasconcelos, A., Sousa, S., Neves, A. C., ... Ribeiro, S. (2018). A felicidade e o engagement no trabalho nos cuidados de saúde primários. *Revista Portuguesa de Medicina Geral e Familiar*, 34, 26–32.
- Dantas, A. (2015). *A felicidade enquanto recurso emocional socialmente desigual: para uma abordagem sociológica do sentir*. Universidade Nova de Lisboa.

- Daryanto, E. (2014). Individual characteristics, job characteristics, and career development: a study on vocational school teachers' satisfaction in Indonesia. *American Journal of Educational Research*, 2(8), 298–702.
- Delle Fave, A., Brdar, I., Freire, T., Vella-Brodrick, D., & Wissin, M. (2011). The eudaimonic and hedonic components of happiness: Qualitative and Quantitative Findings. *Social Indicators Research*, 100, 185–207.
- Dias, S., & Queirós, C. (2011). Stress, burnout e engagement em profissionais de saúde. *9º Encontro de Saúde Ocupacional e Outros Estabelecimentos de Saúde*.
- Diener, E., & Lucas, R. (2000). Subjective emotional well-being. In M. Lewis & J. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (2 nd, pp. 325–337). New York: Guilford.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. (2002). Subjective well-being. The science of happiness and life satisfaction. In S. Lopez & C. Snyder (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 63–73). New York: Oxford University Press.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.125.2.276>
- Diener, Oishi, S., & Tay, L. (2018). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0307-6>
- DiMaria, C. H., Peroni, C., & Sarracino, F. (2019). A felicidade importa: ganhos de produtividade com o bem-estar subjetivo. *Journal of Happiness Studies Volume*, 21, 139–160.
- Do Nascimento Ferreira, N., & De Lucca, S. R. (2015). Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do estado de são paulo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 18(1), 68–79. <https://doi.org/10.1590/1980-5497201500010006>
- Duarte Bezerra, G., Sampaio Rolim de Sena, A., Teixeira Braga, S., Nascimento dos Santos, M., Farias Rodrigues Correia, L., Matos de Freitas Clementino, K., ... Rodrigues Pinheiro, W. (2020). O Impacto Da Pandemia Por Covid-19 Na Saúde Mental Dos Profissionais Da Saúde. *Revista Enfermagem Atual*, (Edição Especial COVID-19), 1–20.
- Dutschke, G. (2013, July). Organizational happiness factors. An exploratory study of

- portuguese reality. *Revista de Estudos Empresariales*, 1, 21–43.
- Dutschke, G., Jacobsohn, L., Dias, A., & Combadão, J. (2019). The job design happiness scale (JDHS). *Journal of Organizational Change*, 32(7), 709–724. <https://doi.org/10.1108/JOCM-01-2018-0035>
- Farmacêuticos, O. dos. (2016). No Title. Retrieved October 28, 2020, from <https://www.youtube.com/watch?v=C68I8kYxERQ&feature=youtu.be>
- Fazriyah, M., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). *The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior*. (January). <https://doi.org/10.2991/isseh-18.2019.47>
- Ferreira, J., Neves, J., & Caetano, A. (2001). *Manual de psicosociologia das organizações* (McGraw-Hill, Ed.). Portugal: McGraw-Hill.
- Fidelis, A., Fernandes, A., & Tisott, P. (2018). A Relação entre Felicidade e Trabalho: Um Estudo Exploratório com Profissionais Ativos e Aposentados. *PSI UNISC Revista Do Departamento de Psicologia*, 2(1), 19–32. <https://doi.org/10.17058/psiunisc.v2i2.9840>
- Filho, D. B. F., & Júnior, J. A. S. (2009). Desvendando os mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r). *Revista Política Hoje*, 18, 115–146.
- Fisher, C. D. (2003). Why Do Lay People Believe That Satisfaction and Performance Are Correlated? Possible source of a commonsense theory. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 753–777. <https://doi.org/10.1002/job.219>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Freire, T., Zenhas, F., Tavares, D., & Iglésias, C. (2013). Felicidade Hedónica e Eudaimónica: Um estudo com adolescentes portugueses. *Análise Psicológica*, 4(31), 329–342. <https://doi.org/10.14417/S0870-8231201300040005>
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- Garzon Castrillon, M. A., Orozco Quintero, D., & Ramírez Gañan, A. E. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379–392. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.09.005>
- González Alonso, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62–77.
- Graça Martins, E. (2014). Coeficiente de correlação amostral. *Revista de Ciência Elementar*, 2(2), 1–2.
- Hosie, P., & Sevastos, P. (2009). Does the “happy-productive worker” thesis apply to managers? *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 131–160.
- Joo, B. K., & Lee, I. (2017). Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being. *Evidence-Based HRM*, 5(2), 206–221. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-04-2015-0011>
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits - Self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability - With job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Kalmijn, W. (2010). *Quantification of happiness inequality*. Netherlands.
- Kendler, K., & Karkowski-Shuman, L. (1997). Stressful life events and genetic liability to major depression: genetic control of exposure to the environment? *Psychological Medicine*, 27(3), 539–547.
- Laštovková, A., Carder, M., Groene, G. J., Sauni, R., Vevoda, J., Vévodová, Š., ... Pelclova, D. (2018). *Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study* (No. 56). <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0132>
- Loureiro, L., & Gameiro, M. (2011). Interpretação crítica dos resultados estatísticos: para lá da significância estatística. *Revista de Enfermagem Referência, III Série*(nº 3), 151–162. <https://doi.org/10.12707/riii1009>
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). *The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?* 131(6), 803–855.

<https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.803>

- Lyubomirsky, S., & Lepper, H. (1999). A measure of subjective happiness: preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46, 137–155.
- Maio, T. L. (2016). *Felicidade no trabalho: O impacto na gestão das organizações*. Instituto Superior de Gestão.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65–90.
- Marôco, J., Marôco, A. L., Leite, E., Bastos, C., Vazão, M. J., & Campos, J. (2016). Burnout em Profissionais da Saúde Portugueses : Uma Análise a Nível Nacional. *Revista Científica Da Ordem Dos Médicos*, 29(1), 24–30. Retrieved from https://research.unl.pt/ws/portalfiles/porta/3643300/Maroco_Acta_Med_Port_2016_29_1_24.pdf
- Martins, I. (2017). *O efeito mediador do engagement na relação entre o job crafting e o desempenho*. ISPA – Instituto Universitário de Lisboa.
- Maslach, C, Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Maslach, Christina. (2003). Job Burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, Christina, & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, Christina, & Leiter, M. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037 / 0021-9010.93.3.498>
- Maslach, Christina, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Menezes, P. (2015). *A síndrome de burnout. Uma meta-análise sobre a síndrome em professores portugueses*. Universidade Católica.

- Modesto, J. G., Meirelles de Souza, L., & Rodrigues, T. S. L. (2020). Burnout during a pandemic and its repercussions for the worker. *Revista Pegada*, 21(2), 376–391.
- Mroueh, M., & de Waal, A. (2020). Measuring happiness at work in a Takaful organization. *Journal of Organizational Effectiveness*, 7(2), 139–154. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2020-0050>
- Muchinsky, P. M., & Monahan, C. J. (1987). What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31(3), 268–277.
- Nunes, S. (2014). *Compromisso afetivo e desempenho: a força mediadora dos comportamentos de cidadania*. Instituto Universitário.
- Pablo López, J., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 17(29), 181–211.
- Pais-Ribeiro, J. (2012). Validação transcultural da Escala de Felicidade Subjectiva de Lyubomirsky e Lepper. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13(2), 157–168.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerg-ing construct of life satisfaction? *Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137–152.
- Pereira, C. M. F. L. (2014). *A avaliação da Felicidade no local de trabalho: um caso de estudo*. ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa.
- Pereira, M. (2012). *Trabalho com significado: O novo capitalismo e a nova empresa: uma visao humanista e nexialista para a nova gestao de pessoas*.
- Peterson, C., Park, N., & Seligman, M. (2005). Orientations to Happiness and Life Satisfaction: the full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, 6, 25–41. <https://doi.org/10.1007/s10902-004-1278-z>
- Pincheira, F., & Garcés, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduria y Administración*, 63(4), 1–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Postay, D. (2013). *Síndrome de burnout em profissionais da área forense*. ISPA Instituto Universitário.
- Rego, A. (2009). Empregados felizes são mais produtivos? *Revista de Estudos*

- Politécnicos*, VII(12), 215–233.
- Ribeiro, M. I., Lopes, I. M., Fernandes, A., & Diniz, F. J. L. de S. *Impact of worker motivation and work environment on job happiness: case study of an organization that develops social support activities.* , (2020).
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa Social - Métodos e Técnicas* (3ª; Atlas, Ed.). São Paulo.
- Rocha Sobrinho, F., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(2), 253–270. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552012000200006>
- Ross, J. (2020). The Exacerbation of Burnout During COVID-19: A Major Concern for Nurse Safety. *Journal of Perianesthesia Nursing*, 35(4), 439–440. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.04.001>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 141–166.
- Ryff, C. D. (1989). *Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being*. 57(6), 1069–1081.
- Saenghiran, N. (2013). Towards Enhancing Happiness at Work: A Case Study. *Social Research Reports*, (25), 21–33.
- Salas-Vallina, A., Pozo-Hidalgo, M., & Gil-Monte, P. R. (2020). Are Happy Workers More Productive? The Mediating Role of Service-Skill Use. *Frontiers in Psychology*, 11(March), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00456>
- Santos, C., Pereira, K. W., & Carlotto, M. S. (2010). Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbarói*, 32, 69–81.
- Santos, R. N. D. (2015). *Burnout: Um estudo em profissionais de saúde*. Instituto Politécnico de Setúbal.
- Sarfaty, S., Kolb, D., Barnett, R., Szalacha, L., Caswell, C., Inui, T., & Carr, P. (2007). Negotiation in academic medicine: a necessary career skill. *J Womens Health (Larchmt)*, 16(2), 235–244. <https://doi.org/10.1089/jwh.2006.0037>

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schueller, S. M., & Seligman, M. E. P. (2010). Pursuit of pleasure, engagement, and meaning: Relationships to subjective and objective measures of well-being. *The Journal of Positive Psychology*, 5(4), 253–263. <https://doi.org/10.1080/17439761003794130>
- Scorsolini-Comin, F., & Santos, M. (2010). O estudo científico da felicidade e a promoção da saúde: revisão integrativa da literatura. [https://doi.org/Rev. Latino-Am. Enfermagem](https://doi.org/Rev.Latino-Am.Enfermagem)
- Seligman, M. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy. In *Handbook of Positive Psychology* (pp. 3–7). New York: Oxford University Press.
- Silva, M., & Cameira, M. (2015). Burnout E Engagement Em Profissionais De Saúde Do Interior-Norte De Portugal. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 16(3), 286–298.
- Silverblatt, R. (2010). In search of workplace happiness. *U.S. News & World Report*, 147(5), 32–34.
- Siqueira, M., & Padovam, V. (2008). Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201–209.
- Sousa, L. M., Vieira, C., Severino, S., & José, H. (2016). *Análise fatorial confirmatória da Subjective Happiness Scale em pessoas com Doença Renal Crónica* *Análise fatorial confirmatória da Subjective Happiness Scale em pessoas com Doença Renal Crónica* Luís Manuel Mota de Sousa *. (June).
- Stoia, E. (2015). *Happiness and well-being at work*. Universitat Jaume.
- Stubbe, J. H., Posthuma, D., Boomsma, D. I., & de Geus, E. J. C. (2005). Heritability of life satisfaction in adults: a twin family study. *Psychological Medicine*, 35, 1581–1588.
- Tamayo, Á. (2004). *Cultura e saúde nas organizações* (Artmed, Ed.). Porto Alegre.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., & Hallak, J. E. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psicologia Clínica*, 34(5),

223–233.

- Vara, N., & Queirós, C. (2009). Burnout – um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium*, (16), 173–178. https://doi.org/10.14195/1647-7723_16_17
- Varela, V. (2010). *Gestão de Conflitos e Negociação. Estudo Aplicado aos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica*. ISCTE Business School.
- Vladut, C. I., & Kallay, E. (2010). Work, stress, personal life and Burnout. Causes, consequences, possible remedies. *Cognition, Brain, Behavior*, 14(3), 261–280.
- Weziak-Bialowolska, D., Bialowolski, P., Sacco, P. L., VanderWeele, T. J., & McNeely, E. (2020). Well-Being in Life and Well-Being at Work: Which Comes First? Evidence From a Longitudinal Study. *Frontiers in Public Health*, 8(April), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00103>
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601–617.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160. Retrieved from <http://doi.org/10.1177/0149206306297582>
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Denney, P. J., & Moline, G. L. (2002). When a happy worker is a productive worker: A preliminary examination of three models. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34(3), 146–150. <https://doi.org/10.1037/h0087165>
- Xiaoqiu, L. (2015). *Doctors ' Job Satisfaction , Organizational Citizenship Behavior and Burnout — An Empirical Study in China ' s Public Hospital*. ISCTE Instituto Universitário de Lisboa.

ANEXOS

ANEXO 1

A Felicidade no trabalho. Um estudo no setor farmacêutico

Inquérito desenvolvido no âmbito do Projeto de Mestrado em Gestão Empresarial do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra.

O questionário é anónimo sendo os dados confidenciais e usados para fins de investigação.

O preenchimento demora entre 5 a 10 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

***Obrigatório**

Idade *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61 ou mais

Género *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Habilitações Literárias *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-Graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

Exercício da Profissão de Farmacêutico *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Farmacêutico Hospitalar
- ☐ Farmacêutico Comunitário
- ☐ Farmacêutico de Indústria Farmacêutica
- ☐ Farmacêutico de Análises Clínicas
- ☐ Docente
- ☐ Outra: _____

Anos de experiência *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 1-5
☐ 6-10
☐ 11-15
☐ 16-20
☐ >20

Zona do país onde exerce a atividade farmacêutica *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Norte
☐ Centro
☐ Sul
☐ Regiões Autónomas
☐ Outra: _____

A
Felicidade
subjettiva

A felicidade é considerada um aspeto importante da vida humana e isso reflete-se num interesse crescente no seu estudo durante as últimas décadas

1. Em geral, considero-me: *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
uma pessoa que não é muito feliz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	uma pessoa muito feliz

2. Comparativamente com as outras pessoas como eu, considero-me: *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Menos feliz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mais feliz

3. Algumas pessoas são geralmente muito felizes. Elas gozam a vida apesar do que se passa à volta delas, conseguindo o melhor do que está disponível. Em que medida esta caracterização o/a descreve a si? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
De modo nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Em grande parte

4. Algumas pessoas geralmente não são muito felizes. Embora não estejam deprimidas, elas nunca parecem tão felizes quanto poderiam ser. Em que medida esta caracterização o/a descreve a si? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

A
Felicidade
no
trabalho

Um trabalhador passa grande parte do seu dia no seu local de trabalho. Os trabalhadores têm vindo a valorizar as organizações que os apoiam e compreendem a importância da felicidade no local de trabalho.

•Bem-estar económico

1. Estou satisfeito com o meu salário *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

2. Os incentivos que a organização onde trabalho me proporciona são satisfatórios *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

3. O tempo normal até à próxima possibilidade de promoção é adequado *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

4. Em condições normais não sinto que o meu posto de trabalho esteja ameaçado *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

5. A carga de trabalho a que estou sujeito/a justifica o meu salário *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

•Bem-estar Ambiental

6. A organização para a qual trabalho proporciona-me boas condições de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

7. Sentir-me-ia tentado/a a abandonar a organização para a qual trabalho caso outra organização me oferecesse melhores infra-estruturas no local de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

8. Posso confiar nos meus colegas relativamente a questões relacionadas com o trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

9. Em condições normais, os meus colegas ajudam-me quando estou sobrecarregado/a de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

10. Existe entreajuda entre os colegas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

•Bem-estar Infraestrutural

11. A organização onde trabalho tem boas infraestruturas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

12. A organização onde trabalho tem um ambiente limpo e ecológico *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

13. Tenho acesso a todos os equipamentos de que necessito para realizar o meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

14. Os postos de trabalho possuem todas as condições necessárias *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

•Bem-estar democrático

15. A organização para qual trabalho considera a opinião dos trabalhadores no que diz respeito aos assuntos relacionados com a profissão *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

16. Posso abordar as minhas chefias relativamente às minhas necessidades profissionais *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

17. Posso apresentar sugestões de melhoria às minhas chefias *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

18. A minha opinião é tida em consideração *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

Desempenho

A relação entre a felicidade organizacional e o desempenho profissional/productividade tem sido um tema de interesse para vários autores que se dedicam ao estudo da felicidade

1. Realizo adequadamente as tarefas que me estão destinadas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

2. Cumpro as responsabilidades específicas do meu cargo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

3. Atinjo os níveis de desempenho requeridos para a minha função *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

4. Desempenho sempre as tarefas que me são atribuídas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

5. Envolve-me nas atividades que afetarão diretamente a avaliação do meu desempenho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

6. Negligencio aspetos da minha profissão que estou obrigado/a a executar *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

7. Falho no desempenho de funções essenciais *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

8. Ajudo outros colegas que estiveram ausentes *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

9. Ajudo outros colegas que estão com maior carga de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

10. Auxilio o meu superior no seu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

11. Ouço os problemas e preocupações dos meus colegas de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

12. Faço os possíveis para ajudar os novos colegas de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

13. Cativo a simpatia dos colegas de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

14. Partilho conhecimentos com os colegas de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

15. Sou assíduo/a e pontual no trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

16. Aviso com antecedência quando não posso ir ao trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

17. Faço pausas desnecessárias no trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

18. Perco tempo com chamadas telefónicas pessoais durante o horário laboral *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

19. Reclamo de coisas insignificantes no trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

20. Protejo e conservo os equipamentos e bens da organização onde trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

21. Cumpro as regras informais da organização *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

Exaustão/Burnout

Apesar da atividade profissional poder ser fonte de satisfação, poderá ser também uma fonte de stress, levando o indivíduo a um estado de exaustão física e emocional, habitualmente designado por burnout

1. Sinto-me esvaído/a emocionalmente por causa do meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

2. No fim do dia de trabalho sinto-me exausto/a *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

3. Sinto-me cansado/a quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

4. Trabalhar o dia todo é uma fonte de tensão para mim *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

5. Sinto-me desgastado/a por causa do meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

6. Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado/a *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

7. Estou menos entusiasmado/a com o meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

8. Não acredito que a contribuição do meu trabalho seja importante *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

9. Duvido da importância do meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

10. Sinto-me entusiasmado/a quando realizo algo no meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

11. Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

12. Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

13. Sinto que o meu trabalho contribui positivamente para a organização *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

14. Na minha opinião, sou bom/boa no que faço *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

15. No meu trabalho, sinto-me confiante e eficiente e que sou capaz de fazer com que as coisas aconteçam *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nunca/Nenhuma vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre/Todos os dias

ANEXO 2

Divulgação do estudo na Newsletter da Ordem dos Farmacêuticos



Norte | Centro | Sul



19721

→

A ORDEM DOS FARMACÊUTICOS | ÁREAS PROFISSIONAIS | FORMAÇÃO CONTÍNUA | COMUNICAÇÃO

PESQUISA 

“A Felicidade no Trabalho. Um Estudo no Setor Farmacêutico”

23 ABRIL 2020



A farmacêutica Denise Cruz Bento está a realizar um inquérito no âmbito do Mestrado em Gestão Empresarial do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. O objetivo fundamental é avaliar a felicidade no local de trabalho dos farmacêuticos portugueses.

Este trabalho apresenta como objetivos específicos as relações entre a felicidade no trabalho e o bem-estar geral e com o nível de exaustão (*burnout*). De que forma a felicidade no trabalho afeta também o desempenho profissional e eventuais diferenças nas áreas profissionais (farmácias, hospitais, indústria).



O questionário é anónimo sendo os dados confidenciais e usados apenas para fins de investigação.

O preenchimento demora entre 5 a 10 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

Clique para participa no questionário [“A Felicidade no Trabalho. Um Estudo no Setor Farmacêutico”](#).

ANEXO 3

Divulgação do estudo na Newsletter Netfarma

Farmácia, Notícias, Recentes

Inquérito sobre a felicidade no trabalho no setor farmacêutico

846

27 abril, 2020 15:32



De acordo com o portal da Ordem dos Farmacêuticos, está a decorrer um inquérito sobre "A Felicidade no Trabalho. Um Estudo no Setor Farmacêutico".

Este trabalho da farmacêutica Denise Cruz Bento, no âmbito do Mestrado em Gestão Empresarial do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, tem como intuito avaliar a felicidade no local de trabalho dos farmacêuticos portugueses.

O questionário é anónimo sendo os dados confidenciais e usados apenas para fins de investigação, e o preenchimento demora entre 5 a 10 minutos.

Para participar no questionário, aceda [aqui](#).

